Ken Blanchard
Coauthor of *The One Minute Manager*
Margret McBride

The 4th Secret of the One Minute Manager

BÍ MẬT CHƯA TIẾT LỘ CỦA VỊ GIÁM ĐỐC MỘT PHÚT

First News

NHÀ XUẤT BẢN TỔNG HỢP TP. HỒ CHÍ MINH

BÍ QUYẾT THÀNH CÔNG

Duong Kobo's Book Club

Tủ sách Kỹ thuật số
dành cho
Kindle & Kobo

SCAN TO JOIN

Ken Blanchard

Coauthor of The One Minute Manager

Margret McBride

Biên dịch: Giang Thị Thủy - An Bình

BÍ MẬT CHƯA TIẾT LỘ CỦA VỊ GIÁM ĐỐC MỘT PHÚT

FIRST NEWS

Chịu trách nhiệm xuất bản:

NGUYỄN THỊ THANH HƯƠNG

Biên tập: Đào Trọng Đức

Trình bày: Trương Tiến Nhật

Bìa: Nguyễn Hùng

Sửa bản in: Vân Anh

Thực hiện: First News – Trí Việt

NHÀ XUẤT BẢN TỔNG HỢP TP. HỒ CHÍ MINH

62 Nguyễn Thị Minh Khai - Quận 1

ĐT: 38225340 - 38296764 - 38221917 -38223637 - 38296713

In 3.000 cuốn, khổ 13 x 20,5 cm tại Công ty Cổ phần Thương mại In Phương Nam (160/12 Đội Cung, Q. 11, TP. HCM). Giấy đăng ký KHXB số 298-11/CXB/141-23/THTPHCM ngày 30/03/2010-QĐXB số 468/QĐ-THTPHCM-2011 cấp ngày 18/04/2011. In xong và nộp lưu chiểu quý II/2011.

Gửi đến tất cả những ai đang nỗ lực làm cho cuộc sống trở nên tốt đẹp hơn - cả trong công việc lẫn trong cuộc sống gia đình. Một khi đã phạm sai lầm, chỉ cần bạn biết chọn thời điểm thích hợp và chân thành bày tỏ thái độ ăn năn, mọi việc rồi sẽ ổn thỏa.

Bất kỳ nhà lãnh đạo nào cũng tìm thấy trong cuốn sách này những phương thức hiệu quả nhằm duy trì lòng trung thực, sự liêm chính, đồng thời nâng cao uy tín bản thân.

- **John Assaraf** , người sáng lập *OneCoach, Inc.,* tác giả của *Having It All* , đồng tác giả của *The Answer*

"Bí mật chưa tiết lộ của Vị Giám Đốc Một Phút" là cuốn sách hữu ích đối với những ai từng nghĩ họ là người hoàn hảo, nhưng rồi sau đó nhận ra rằng mình chưa được như vậy.

- **Heather B. Bauer,** người sáng lập *Trung tâm cố vấn các vấn đề về sức khỏe dinh dưỡng* và đồng tác giả của *The Wall Street Diet*

Ken Blanchard và Margret McBride đã giúp chúng ta bắc một chiếc cầu nối giữa hai bờ *"việc đáng lẽ nên làm"* và *"việc đã rồi"*. ***"Bí mật chưa tiết lộ của Vị Giám Đốc Một Phút"*** là cuốn sách khiến người ta phải trăn trở và suy nghĩ. Bạn sẽ cảm thấy lạc quan, yêu đời và nhìn cuộc sống xung quanh tích cực hơn khi đến với cuốn sách này.

- **Kenny Loggins**, ca sĩ, nhà soạn nhạc và nhà văn

LỜI TỰA

"*Bí mật chưa tiết lộ của Vị Giám Đốc Một Phút*" kể về một nhà lãnh đạo đang cố gắng điều hành công ty trong giai đoạn khủng hoảng, mà nguyên nhân của tình trạng đó lại bắt nguồn từ chính những sai lầm của ông. Tuy nhiên, không chỉ không thay đổi được tình thế khó khăn đó, ông còn khiến mọi việc trở nên phức tạp hơn khi nhất quyết không chịu thừa nhận lỗi lầm của mình.

Có thể bạn sẽ thắc mắc tại sao một người được xem là tài giỏi như vị giám đốc kia lại có thể mắc sai lầm khi đưa ra những quyết định có tính chất quan trọng như vậy. Nhưng nếu thường xuyên cập nhật thông tin, bạn sẽ nhận ra rằng sai lầm của vị giám đốc kia cũng chính là sai lầm mà rất nhiều người đang mắc phải. Dù ý thức được rằng nếu không kịp thời thay đổi thái độ, họ sẽ không còn cơ hội sửa chữa sai lầm, thậm chí đôi lúc còn khiến cho tình hình trở nên tồi tệ hơn, nhưng rất ít người làm được điều đó. Mỗi người chúng ta sống trong một môi trường khác nhau, mang trong mình những nét tính cách riêng biệt nên những lỗi lầm mà ta phạm phải cũng không bao giờ giống nhau.

Xưa nay, hành động xin lỗi luôn đòi hỏi con người phải tỉnh táo, sáng suốt và can đảm, nên đối với nhiều người, việc thừa nhận sai lầm, sửa chữa chúng để từ đó rút ra những bài học hữu ích là hết sức khó khăn.

Ken Blanchard và Margret McBride đã chỉ cho chúng ta một cách sửa chữa sai lầm rất hiệu quả thông qua câu chuyện về Matt - một nhân viên trẻ, nhiệt huyết và trung thành. Khi công ty nơi anh làm rơi vào khủng hoảng, Matt đã tìm gặp Vị Giám Đốc Một Phút để học cách ứng phó và thay đổi tình trạng. Sau khi lĩnh hội được một bí quyết đặc biệt, anh lập tức trở về tìm cách giúp giám đốc của mình đưa công ty thoát khỏi giai đoạn khó khăn.

Dõi theo hành trình của Matt, bạn sẽ nhận ra rằng đó cũng chính

là hành trình tự khám phá bản thân của mỗi người chúng ta nhằm vượt qua mọi trở ngại trong công việc, cũng như trong cuộc sống gia đình. Không những thế, cuốn sách này còn giúp chúng ta nhận biết thời điểm mình phạm sai lầm và nên làm gì để bày tỏ sự hối cải theo cách đặc biệt nhất. Chỉ bằng hành động xin lỗi này, chúng ta có thể làm cho mọi thứ trở nên tốt đẹp hơn.

Tôi tin rằng nếu tất cả các nhà lãnh đạo đều áp dụng bí quyết này trong công tác quản lý, hẳn thế giới của chúng ta sẽ tốt đẹp hơn rất nhiều. Trong khi chờ đợi điều đó, thì ngay từ bây giờ, mỗi chúng ta hãy áp dụng *bí quyết* này của Vị Giám Đốc Một Phút để biến đổi *thế giới của riêng mình* . Rồi những đổi thay kỳ diệu sẽ xảy ra.

Cuộc sống của chúng ta ẩn chứa nhiều biến động và ***"Bí mật chưa tiết lộ của Vị Giám Đốc Một Phút"*** hé mở cho chúng ta bí quyết để ứng phó với những biến động đó. Những điều tìm thấy trong cuốn sách này sẽ khiến bạn phải suy ngẫm. Một khi áp dụng bí quyết này vào cuộc sống, bạn sẽ biết cách đưa ra những quyết định sáng suốt để có cuộc sống tốt hơn và gặt hái nhiều thành công hơn.

Tôi thật sự thích thú khi theo dõi diễn biến của câu chuyện. ***"Bí mật chưa tiết lộ của Vị Giám Đốc Một Phút"*** đã mang đến cho tôi nhiều điều bổ ích. Và tôi hy vọng các bạn cũng có suy nghĩ giống tôi khi đọc xong cuốn sách nhỏ này.

- Spencer Johnson, M.D.

1
KHỞI ĐẦU HÀNH TRÌNH

Một lần nọ, công ty của Matt Hawkins rơi vào tình trạng khủng hoảng nghiêm trọng. Trước tình thế đó, anh đã quyết định lên đường tìm kiếm hướng đi nhằm đưa công ty thoát khỏi bờ vực phá sản. Matt không biết rằng hành trình đó đã mang đến cho anh cơ hội học hỏi một bí quyết hiệu nghiệm mà chỉ một thời gian ngắn sau đó đã trở nên phổ biến và hữu ích cho rất nhiều người.

Vào ngày thứ Sáu trước kỳ nghỉ lễ Quốc khánh, một cuộc họp khẩn cấp đã diễn ra tại gian phòng lớn của công ty. Hôm đó, David J. Roberts – sếp của Matt, giám đốc điều hành công ty, một nhà lãnh đạo năng động – đứng phát biểu ở đầu chiếc bàn dài. Ban đầu, Roberts tỏ ra khá tự tin khi trình bày ngọn ngành những khó khăn mà công ty đang phải đối mặt, có vẻ như ông tận tường mọi việc. Nhưng chẳng bao lâu sau, ông đã không còn giữ được bình tĩnh khi bị các thành viên trong hội đồng quản trị chất vấn bằng những câu hỏi cụ thể như: *"Tình hình này đã kéo dài bao lâu rồi?", "Lần đầu tiên anh biết chuyện này là khi nào?", "Tại sao từ trước đến giờ anh không có hành động nào cụ thể cả?", "Có phải anh không lường trước hậu quả của những vấn đề này?".*

Roberts phủ nhận mọi trách nhiệm cá nhân trong những vấn đề liên quan. Ông đột nhiên cáu kỉnh và giọng điệu trở nên gay gắt khi buộc phải trả lời các câu hỏi đó. Các thành viên trong hội đồng quản trị hết sức ngạc nhiên trước phản ứng bất ngờ của Roberts. Họ chưa từng thấy ông như vậy bao giờ. Khi ông ngừng lời, cả căn phòng chìm vào im lặng vì tất cả mọi người vẫn chưa hết bàng hoàng trước những gì vừa diễn ra.

Với vai trò là trợ lý của Roberts, Matt đã từng tham dự nhiều cuộc họp với ban giám đốc, nhưng anh cũng chưa hề chứng kiến cuộc họp nào như hôm nay. Thái độ của Roberts khiến cho Matt ngỡ

ngàng vì trước nay anh vốn rất ngưỡng mộ thái độ điềm tĩnh và khôn khéo của ông. Cũng phải nói thêm rằng ngay sau khi Matt tốt nghiệp trường kinh tế, Roberts đã nhận anh vào công ty và tạo mọi điều kiện để anh có bước khởi đầu tốt nhất.

Nhưng tại sao giờ đây mọi chuyện lại hóa ra như thế này?

"Chẳng lẽ đây là dấu hiệu báo trước một kết cục tồi tệ sao?" - Matt nghĩ và cảm thấy tim mình như bị ai bóp nghẹt. - *"Làm thế nào để công ty đứng vững đây?"*. Ở vị trí của mình, Matt hiểu rằng David Roberts cần tiến hành ngay một số biện pháp cải cách thiết yếu, bằng không cuộc khủng hoảng của công ty hẳn sẽ không dừng lại ở đây.

Sau một hồi im lặng, chủ tịch hội đồng quản trị quay sang nói với giám đốc Roberts:

- Chúng tôi đã lắng nghe những lời biện minh, giải thích của anh. Thế nhưng thành thật mà nói, tôi không có ấn tượng gì về chúng cả. Nếu chúng ta không nhanh chóng giải quyết những vấn đề này, chắc chắn danh tiếng của công ty sẽ bị ảnh hưởng và tình hình sẽ càng xấu đi.

Vị chủ tịch tiếp tục:

- Vào sáng thứ Ba tuần tới, chúng ta sẽ gặp lại nhau tại đây. Vì những cống hiến của anh cho công ty suốt thời gian qua, anh hoàn toàn xứng đáng có được một cơ hội giải trình mọi việc một cách hợp lý và thỏa đáng hơn. Anh hãy suy nghĩ thật kỹ về kế hoạch của mình, về những gì anh sẽ trình bày với chúng tôi trong buổi họp tới. Nếu anh không nhanh chóng tìm ra giải pháp tối ưu để khôi phục lòng tin của chúng tôi, chúng tôi buộc phải tìm một lãnh đạo mới đấy.

Roberts bàng hoàng trước lời tuyên bố của vị chủ tịch. Ông lẳng lặng rời khỏi phòng họp. Matt vội đứng lên và ra mở cửa giúp ông. Khi đi ngang qua chỗ Matt, Roberts ra hiệu cho anh đi cùng với ông ra xe. Ông nói:

- Hãy để lại lời nhắn trong hộp thư thoại của tôi và cho tôi biết cậu sẽ ở đâu trong hai ngày nghỉ cuối tuần sắp tới, phòng khi tôi cần liên lạc với cậu. Cậu hãy đến phòng làm việc của tôi vào 7 giờ sáng thứ Hai để chuẩn bị cho cuộc họp hội đồng quản trị ngày hôm sau nhé.

Nhìn theo chiếc xe của giám đốc đang lao đi với tốc độ cao, Matt

cảm thấy một nỗi lo sợ mơ hồ. Anh hiểu rằng giám đốc của mình đã phạm phải một sai lầm lớn. Dường như tất cả mọi người trong hội đồng quản trị đều nhận ra điều đó, ngoại trừ bản thân ông. *"Mình nên làm gì để giúp ông ấy đây?"* - Matt thầm nghĩ.

Matt vừa quay trở lại văn phòng vừa miên man suy nghĩ về vấn đề nan giải này. *"Liệu ông Roberts sẽ có phương án gì để trình trước hội đồng quản trị vào sáng thứ Ba tới? Làm thế nào để tìm lời giải đáp và giúp ông ấy nhận ra vấn đề nhằm giải quyết mọi việc một cách ổn thỏa đây?"* - Matt lo ngại.

Thế rồi Matt nhớ đến lời dặn dò của cha anh trước khi ông mất: *"Trong trường hợp cần giúp đỡ, con hãy gọi cho Jack Peterson - người bạn tốt nhất của cha. Không phải vô cớ mà mọi người phong cho bác ấy danh hiệu Vị Giám Đốc Một Phút đâu. Jack là người có biệt tài đơn giản hóa những tình huống phức tạp và bác ấy sẽ giúp con nhận ra hướng đi đúng đắn. Bác Jack là người bạn mà cha tin cậy nhất và ông sẽ luôn sẵn lòng giúp đỡ con".*

Matt gọi đến văn phòng của Jack Peterson và được biết ông đang đi nghỉ với vợ là bà Carol cùng các con là Annie và Brad tại ngôi nhà nghỉ ngoại ô, gần một cái hồ lớn có làn nước mát rượi quanh năm. Matt chợt nhớ về những kỷ niệm ấm áp khi anh đến thăm gia đình bác Jack mỗi dịp nghỉ hè. Matt, Brad và Annie thân thiết như anh chị em ruột thịt vậy. Thế mà suốt 5 năm qua, Matt đã không liên lạc với gia đình Jack và anh cảm thấy rất ân hận vì điều đó.

Matt để lại lời nhắn trong hộp thư thoại của bác Jack, kể tóm tắt tình hình ở công ty anh, nói về việc anh đang cần lời khuyên của một chuyên gia nhiều kinh nghiệm như bác Jack, đồng thời không quên nhắc đến thời hạn phải tìm ra phương án giải quyết.

Ngay chiều hôm đó, Matt nhận được cuộc gọi mà anh mong đợi. Giọng bác Jack vang lên bên kia đầu dây nghe thật thân thiện và ấm áp:

- Đừng ngại gì cả, bác rất vui khi được giúp cháu, Matt ạ. Hiện bác đang truyền đạt cho mọi người một bí quyết mới. Có vẻ như bí quyết này cũng sẽ giúp ích được giám đốc của cháu đấy. Khi áp dụng bí quyết này, mọi người có thể giải quyết mọi khó khăn trong công việc, cũng như trong cuộc sống. Bên cạnh đó, họ cũng sẽ cải thiện được các mối quan hệ xung quanh theo cách mà có lẽ trước đây chưa ai nghĩ tới.

- Ôi! Cháu không thể đợi thêm được nữa đâu. Cháu đang rất nóng lòng muốn biết về bí quyết của bác đây.

- Có nhiều vấn đề bác cần trao đổi với cháu, nhưng không thể nói hết qua điện thoại ngay lúc này được. Cháu hãy đến chơi với gia đình bác cuối tuần này nhé. À, mà cháu nhớ mang theo mấy cây gậy chơi golf nữa đấy. Bác cháu ta sẽ vừa chơi, vừa tìm cách giải quyết những khó khăn mà cháu đang phải đối mặt. Bác Carol đã đặt vé cho cháu vào lúc 7 giờ 30 phút tối nay, còn Brad sẽ đón cháu tại sân bay. Annie sẽ đến vào sáng mai. Bác và gia đình rất mong được gặp lại cháu. Tất cả mọi người trong gia đình bác đều biết rất rõ bí quyết mới này, kể cả cụ bà Nana cũng vậy.

Matt thở phào nhẹ nhõm như thể vừa trút được một gánh nặng. Anh nhận lời mời của bác Jack ngay lập tức.

Bác Jack tiếp lời:

- Liên quan đến bí quyết mới bác vừa trao đổi với cháu, cháu có thể suy nghĩ thêm về việc này:

Khi muốn xoay chuyển tình thế, điều khó khăn nhất là phải dám thừa nhận rằng ta đã sai lầm

2
BÍ QUYẾT CHƯA TIẾT LỘ

Trên đường ra phi trường, Matt gọi vào hộp thư thoại của giám đốc Roberts để thông báo về nơi anh sẽ ở trong hai ngày cuối tuần, cũng như hẹn sẽ trở về gặp ông vào sáng thứ Hai tới. Lời chào của giám đốc trong hộp thư thoại khiến Matt càng lo lắng thêm.

Brad đứng đón Matt ngay cạnh lối ra. Hai anh em ôm nhau thắm thiết rồi cùng trò chuyện rôm rả suốt đoạn đường về nhà. Xe đến nơi, Matt cũng nhận được sự tiếp đón nồng nhiệt từ vợ chồng bác Jack. Cả hai đều tỏ ra rất vui mừng khi gặp lại anh ở đây. Bước vào phòng khách, Matt để ý thấy một vài thay đổi nhỏ, nhưng về cơ bản, nó vẫn mang đến cho người ta cảm giác thoải mái, dễ chịu. Một lúc sau, mọi người cùng tụ tập trong phòng khách để trò chuyện và hỏi han về cuộc sống của nhau trong suốt thời gian qua. Lát sau, bác Carol và Brad ý tứ rút lui để Matt và bác Jack trò chuyện. Bác Jack đi thẳng vào vấn đề chính:

- Thời gian cháu ở lại đây rất ngắn, do vậy bác cháu mình sẽ nhanh chóng bàn về những vấn đề mà cháu cần giải quyết.

- Thưa bác! Đầu tiên, cháu rất mong nhận được lời khuyên của bác về trường hợp giám đốc của cháu. Cháu rất vui được chơi golf cùng bác, nhưng thật sự bây giờ cháu không có tâm trạng nào để nghĩ đến việc chơi bời. Giá như mọi chuyện có thể khác đi, bác ạ. Lẽ ra cháu nên…

- Matt này, cháu sẽ có thời gian để làm bất cứ việc gì cháu thích, cũng như tìm ra giải pháp tháo gỡ những vướng mắc của cháu. - Bác Jack cắt lời anh. - Cháu đừng nên dùng mấy từ kiểu như *"giá như", "lẽ ra", "mong sao"* hay *"ước gì"* nữa. Đó là những từ mang tính bi quan và chỉ mang đến cho con người cảm giác bất an, tuyệt

vọng, bế tắc và lãng phí thời gian. Không chỉ có thế, chúng còn khiến ta không dám đối diện với thực tế mà chỉ nghĩ đến những điều đã thuộc về quá khứ, trong khi lại không đưa ra được giải pháp nào hữu hiệu cho tương lai cả.

Trông vẻ bối rối của Matt, bác Jack mỉm cười nói tiếp:

- Cháu muốn dùng khoảng thời gian cuối tuần này để than trách, tiếc nuối cho những việc đã xảy ra hay muốn xem đây là dịp để học thêm một bí quyết mới, tìm kiếm giải pháp cho vấn đề của mình?

- Tất nhiên là cháu muốn học cách xử lý mọi việc rồi ạ. - Matt trả lời.

- Vậy thì hãy ra ngoài đi dạo với bác một lát. Không khí trong lành, thoáng đãng ngoài kia rất có lợi cho tinh thần của cả hai bác cháu ta. Nó sẽ làm đầu óc ta tỉnh táo và sáng suốt hơn. Thế nên bác luôn thích đi nghỉ ở đây.

Ông dẫn Matt ra trước hiên, nơi có thể quan sát toàn bộ khung cảnh vùng hồ. Matt đưa mắt nhìn bóng những rặng thông đổ xuống ngọn đồi, ánh trăng phản chiếu lấp lánh trên mặt hồ và cả tia sáng phát ra từ những chiếc tàu đang xuôi ngược trên hồ. Bác Jack ngồi xuống một chiếc ghế dựa và bảo Matt ngồi xuống bên cạnh.

- Trước khi bắt đầu, bác muốn trao đổi với cháu một vài điều quan trọng.

- Vâng, cháu nghe đây ạ.

- Cháu có biết điều gì làm bác chú ý nhất trong lời nhắn của cháu trong hộp thư thoại chiều nay không?

- Dạ, cháu không rõ. Là điều gì ạ?

- Cháu nói là cháu đang làm việc dưới quyền một người mà cháu rất kính phục. Công ty của cháu đang gặp khó khăn và cháu muốn tìm cách đưa công ty vượt qua giai đoạn khó khăn này. Thông thường, mọi người đều không muốn can dự vào những chuyện rắc rối, cũng không muốn dính dáng đến những ai liên can tới vụ việc. Họ sẽ nói rằng: *"Ối dào, đó đâu phải việc của tôi"*. Ví von một cách hình ảnh thì họ đang tìm cách thoát khỏi con tàu sắp đắm. Nhưng một khi sự việc qua đi mà không để lại hậu quả nào nghiêm trọng, họ lại có thái độ thản nhiên như chưa hề có chuyện

gì xảy ra. Bác rất vui khi cuộc sống này vẫn còn những tâm hồn cao đẹp như cháu. Vậy nên bác sẵn lòng giúp cháu, bất kể việc này có khó khăn như thế nào chăng nữa.

- Cháu cảm ơn bác! Bác biết không, giám đốc Roberts đã tạo điều kiện thuận lợi cho cháu làm việc sau khi cháu tốt nghiệp. - Matt đáp. - Cháu đã học hỏi được rất nhiều từ ông ấy. Roberts thật sự là một người thầy giàu kinh nghiệm. Cháu sẽ không thể yên lòng nếu rời bỏ ông ấy và công ty trong thời điểm khó khăn này.

- Bác rất cảm phục thái độ và tình cảm của cháu, Matt ạ.

- Cảm ơn lời khen của bác. - Matt trả lời. - Cháu muốn trở thành một nhân tố tích cực trong công ty và cháu tin là tất cả các đồng nghiệp của cháu đều có quyền hy vọng vào một tương lai tươi sáng hơn. Cháu nóng lòng muốn biết tại sao mọi chuyện lại trở nên nghiêm trọng chỉ sau một khoảng thời gian quá ngắn như vậy. Hiện giờ, tình hình công ty cháu rất rối ren và cháu chẳng biết phải bắt đầu từ đâu nữa, bác ạ.

Trong khi Matt thuật lại mọi chuyện trong công ty cho bác Jack nghe, trăng đã lên cao hơn và cả mặt hồ như được dát vàng. Khi Matt kể xong, bác Jack quay sang nói với anh:

- Như vậy, rõ ràng là tình trạng của công ty cháu nghiêm trọng hơn những gì bác hình dung rất nhiều. Bây giờ bác đã hiểu tại sao cháu lại lo lắng đến như vậy. Nếu không sớm tìm ra giải pháp tối ưu mang tính quyết định, công ty cháu sẽ phải đối mặt với nguy cơ sụp đổ mất.

Sau một thoáng im lặng, bác tiếp tục:

- Bác thấy giờ đây, giám đốc của cháu chỉ có một biện pháp *duy nhất* để thay đổi tình thế khó khăn này mà thôi.

- Hôm nay trong điện thoại, cháu có nghe bác nhắc đến một bí quyết mới. Đó có phải là điều mà bác đang định nói với cháu không ạ? - Matt hỏi.

- Cháu đoán đúng rồi đấy. Đây là bí quyết mà bất cứ ai cũng có thể áp dụng để khắc phục những tình huống khó khăn trong công việc và cuộc sống, kể cả những người như giám đốc cháu.

- Bác có thể nói rõ hơn được không ạ?

- Hơn 20 năm nay bác vẫn đang sử dụng ba bí quyết quản lý... -

Bác Jack tiếp tục.

- Vâng, cháu có được biết... - Matt ngắt lời. - Mục tiêu Một Phút, Một Phút Khen ngợi và Một Phút Khiển trách được xem là ba nguyên tắc quản lý của vị Giám Đốc Một Phút. Cháu vẫn luôn sử dụng ba nguyên tắc này.

Bác Jack mỉm cười:

- À, bác đã để ý đến Mục tiêu Một Phút của cháu trong kỳ nghỉ cuối tuần này. Cháu có trí nhớ tốt lắm. Nhiều năm qua, bác đã được mời giảng dạy ba bí quyết này cho các tập đoàn, công ty và hiện nay, chúng đã được rất nhiều doanh nghiệp, tổ chức, bao gồm cả các trường học, bệnh viện trên toàn thế giới, áp dụng. Thế nhưng thời gian gần đây, có một số người đã hỏi bác: *"Chuyện gì sẽ xảy ra, nếu chính những nhà quản lý đang áp dụng ba nguyên tắc này nhằm xác lập mục tiêu, đưa ra quyết định khen ngợi và khiển trách, lại là người thực hiện sai chúng? Tất cả các nhà quản lý thường chỉ phạm sai lầm trong một khoảnh khắc, thế nhưng hậu quả mà sai lầm đó để lại thường rất nghiêm trọng. Vậy có cách nào giúp họ nhận ra sai lầm của mình và quay lại hướng đi đúng một cách nhanh chóng và hiệu quả nhất không?".*

Khi nhận được câu hỏi đó, bác biết đã đến lúc mình cần tiết lộ bí quyết thứ tư của phương pháp Quản lý Một Phút. Đó là Một Phút Xin lỗi. Tâm điểm mà bí quyết Một Phút lần này nêu ra là: *"Chính tại thời điểm bạn nhận ra mình đã phạm sai lầm, bạn cần xin lỗi ngay".*

- Cháu hiểu điều đó. Nhưng trong trường hợp giám đốc của cháu, rõ ràng ông ấy đã có những sai phạm rất nghiêm trọng, vậy chẳng lẽ chỉ nói một lời xin lỗi là được thôi ư? - Matt hỏi.

- Tất nhiên nếu chỉ nói lời xin lỗi thôi thì cũng không có ý nghĩa gì cả. Hai từ *"xin lỗi"* chỉ là lớp vỏ bên ngoài của ngôn ngữ. - Bác Jack nói. - Sức mạnh của một phút xin lỗi nằm ở mục đích, sự thành tâm và thái độ của người mắc lỗi, chứ không ở lời nói suông.

- Bởi những gì họ nói ra có thể vẫn mãi chỉ là lời nói thôi, phải không ạ? - Matt hỏi.

Bác Jack gật gù đồng ý.

Matt mở cuốn sổ ghi chép của anh ra và viết:

Sức mạnh của Một Phút Xin Lỗi không chỉ nằm ở lời nói suông

- Bác gọi bí quyết này là Một Phút Xin lỗi. Thoạt nghe, bí quyết này có vẻ rất đơn giản, nhưng cháu cho rằng nó có nhiều điều cần trao đổi hơn cả những bí quyết trước đây. - Matt trầm ngâm.

- Sự thiếu thành thật là một thứ độc tố có khả năng phá hủy các mối quan hệ của chúng ta một cách âm thầm và hậu quả mà nó để lại thường rất nghiêm trọng. - Bác Jack nói. - Chẳng hạn trong trường hợp vị giám đốc của cháu. Nếu ông ấy không chịu nhận lỗi và tìm cách sửa chữa sai lầm, chắc chắn sự tín nhiệm và thái độ tôn trọng mà mọi người dành cho ông ấy sẽ không còn nữa. Khi đó, sự nghiệp cũng như những mối quan hệ mà ông ấy dày công thiết lập bấy lâu nay cũng sẽ tan vỡ theo.

- Như những gì bác vừa nói thì việc xin lỗi không chỉ có tác dụng sửa chữa sai lầm, mà còn giúp khôi phục niềm tin mọi người từng gửi gắm nơi giám đốc của cháu, phải không ạ? Vậy trước tiên ông ấy cần làm gì ạ?

- Ông ấy phải thay đổi ngay lối hành xử của mình. Trước tiên, ông ấy phải bỏ thái độ kiêu căng, ngạo mạn để cư xử với mọi người một cách từ tốn, khiêm nhường. Với Một Phút Xin lỗi, giám đốc của cháu có thể tiến thêm một bước nữa là thừa nhận rằng mình đã sai, sau đó tìm nguyên nhân cốt lõi dẫn đến sự suy sụp của công ty, đồng thời đề xuất hướng giải quyết, chứ không phải khiến mọi người rối trí thêm vì những thông tin bề mặt như cách ông ấy vừa làm.

- Thật khó tin là giám đốc của cháu lại có thể thực hiện được tất cả những việc bác vừa nói chỉ trong một phút. - Matt băn khoăn.

- Đó là lí do vì sao bí quyết này được gọi là Một Phút Xin lỗi. Nếu nắm vững, cháu hoàn toàn có thể trình bày bí quyết này trong vòng một phút. Thật ra, việc suy ngẫm và hiểu được bản chất mới làm người ta tốn nhiều thời gian nhất.

Không ai muốn nghe một lời xin lỗi nào kéo dài quá một phút cả. Trong bí quyết Một Phút Xin lỗi này, chắc chắn sẽ không có thời gian dành cho việc khơi gợi sự thương cảm của người khác bằng cách tự biến mình thành nạn nhân đâu, cháu ạ. Bí quyết này rất đơn giản, nhưng rõ ràng và hiệu quả. *Cháu có thể chỉ mất một phút để thực hiện bí quyết này, nhưng để hoàn toàn thành thật với bản thân cũng như dám chịu trách nhiệm về những lỗi lầm của mình, cháu sẽ phải mất rất nhiều thời gian đấy.* Nếu cháu không tự mình trải nghiệm đầy đủ các bước trên thì Một Phút Xin lỗi sẽ không có tác dụng gì cả.

- Cháu hiểu ạ.

- Rắc rối của vị giám đốc này cũng là điều mà nhiều lãnh đạo khác đã và đang phải đối mặt. Mọi việc bắt đầu từ khi ông ấy ngần ngại, không muốn tự thừa nhận rằng ông ấy đã sai. Vậy thì nhiệm vụ của ông ấy lúc này là nhận trách nhiệm về những sai lầm mà ông ấy đã gây ra. Giám đốc của cháu ở cương vị của một thuyền trưởng đang phải lèo lái con tàu sắp chìm. Nhưng trên con tàu đó không chỉ có ông ấy mà còn rất nhiều người khác nữa. Nếu con tàu đó chìm, chắc chắn sẽ có không ít người bị vạ lây.

Bác Jack tiếp tục:

- Sau này, khi đã từng trải hơn, cháu sẽ nhận ra rằng nguyên nhân sâu xa của mọi rắc rối đều giống nhau, chúng chỉ núp dưới những tên gọi khác nhau và xảy ra vào những thời điểm khác nhau mà thôi.

- Nguyên nhân của mọi rắc rối là gì ạ?

Mọi rắc rối đều bắt nguồn từ việc con người tìm cách trốn tránh sự thật

- *Mọi rắc rối đều bắt nguồn từ giây phút chúng ta tìm cách lẩn tránh sự thật.* - Bác Jack trả lời câu hỏi của Matt.

- Có phải bác đang phân tích tình trạng của giám đốc cháu hiện giờ không? - Matt hỏi. - Lần đầu tiên gặp Roberts, cháu nghĩ rằng ông ấy là một nhà lãnh đạo tài ba, một con người chính trực luôn nói sự thật và tất nhiên là luôn muốn nghe sự thật. Nhưng từ khi được thăng chức, ông ấy đã thay đổi hẳn. Do ý thức được vai trò quan trọng của mình trong công ty, ông ấy cảm thấy rất khó chịu nếu buộc phải thừa nhận sự thật và hành động theo lẽ nên làm. Thậm chí cháu e rằng giám đốc không còn phân biệt được phải trái nữa cơ.

- Những người thường viện cớ *"Chuyện này không bao giờ xảy ra"* hay *"Đó không phải là lỗi của tôi"* là những người không bao giờ dám thừa nhận và đối diện với sự thật. Họ không hối hận về những hành động sai trái của mình, đơn giản vì lúc nào họ cũng cố bào chữa rằng đó không phải lỗi của họ. Việc thú nhận sai lầm đối với họ là điều không thể.

- Nhưng tại sao người ta lại không muốn nhìn thẳng vào sự thật như vậy ạ? - Matt băn khoăn.

- Vì họ sợ phải đối diện với sự thật chứ sao. - Bác Jack bắt đầu lý giải. - Ranh giới giữa đúng và sai luôn rất rõ ràng và không cho chúng ta nhiều lựa chọn đâu. Chỉ có thể là đúng hoặc sai. Không thể có sự mập mờ. Đối với một số người, đặc biệt là những người đang sống trong sự tự lừa dối, điều đó luôn khiến họ khó chịu. Họ không biết rằng sự chân thật đem lại cho con người cảm giác tự do, thanh thản như thế nào. Họ cũng chưa bao giờ được nếm trải cảm giác đó vì họ chưa một lần thử sống chân thật.

Nghe đến đây Matt chợt hiểu ra vấn đề.

- Điều bác vừa nói đã lý giải nguyên nhân khiến giám đốc của cháu bảo thủ và không muốn lắng nghe lời phê bình, góp ý của mọi người. Nếu ai đó cố nói với Roberts sự thật về bản thân ông, ông sẽ lập tức cắt ngang lời họ. Chính cháu cũng đã cố gắng ngăn chặn những thông tin không hay đến tai giám đốc để ông ấy khỏi nổi đóa lên với cháu. Cháu bắt đầu hiểu được ẩn ý của bác rồi. Cháu sẽ suy nghĩ kỹ hơn về những gì bác vừa nói. Có như vậy cháu mới thật sự thấu suốt nội dung này.

- Đúng thế. - Bác Jack gật gù. - Vậy thì bác cháu ta tạm dừng ở đây nhé.

- Vâng ạ. Dường như bác cháu ta đã hoàn thành xuất sắc bài học về Một Phút Xin lỗi rồi, phải không ạ? - Matt hỏi khi lén đưa tay dụi dụi đôi mắt mệt mỏi.

- Chưa đâu chàng trai! Chúng ta mới chỉ chạm đến bề mặt của vấn đề thôi. Có hai nội dung chính của Một Phút Xin lỗi mà bác cháu ta sẽ bàn đến vào hôm sau là *Lòng trung thực* và *Sự chính trực* . Rồi cháu sẽ biết cả thôi.

Bài học về Một Phút Xin Lỗi bắt đầu bằng lòng trung thực để tiến đến sự chính trực

- Sáng mai Annie sẽ đến đây. Bác nghĩ cháu nên trao đổi với em nó về nội dung đầu tiên của Một Phút Xin lỗi là *Lòng trung thực* . Annie nắm rất rõ phần này, cả về lý thuyết lẫn thực hành đấy. Sau bữa sáng, chúng ta sẽ lấy xuồng máy đến thăm một người đang rất mong được gặp lại cháu. Cháu có đoán ra là ai không? Chính là mẹ của bác - cụ bà Nana đấy. Chúng ta sẽ giúp bà hái rau trong mảnh vườn nhỏ sau nhà để chuẩn bị cho bữa cơm mừng dịp Quốc khánh vào tối mai. Cháu cùng tham dự với gia đình bác nhé. Cụ bà Nana đã đóng góp nhiều lời khuyên quý giá cho mục *Sự chính trực* , nội dung thứ hai của Một Phút Xin lỗi. Và đến buổi chiều, nếu

cháu thích, bác cháu ta sẽ cùng chơi golf. - Bác Jack tiếp tục.

- Đầu óc cháu lúc này chỉ nghĩ đến việc làm thế nào để sớm tìm ra kế hoạch cứu nguy cho giám đốc Roberts vào sáng thứ Hai tới thôi bác ạ. - Matt tỏ ra nôn nóng.

Bác Jack mỉm cười:

- Matt này, cuộc sống đâu phải chỉ có công việc thôi đâu cháu. Cuộc sống còn chứa đựng rất nhiều niềm vui khác nữa. Vừa tìm cách giải quyết khó khăn, vừa có thời gian làm những việc cháu thích mới thật sự là cách sống tốt nhất.

- Cha cháu nói rằng cháu có thể hoàn toàn tin tưởng ở bác và bác sẽ giúp cháu nhận ra hướng đi đúng. - Matt nói. - Và cháu biết rằng cha cháu luôn luôn đúng, bác ạ. Hẹn gặp bác ngày mai nhé.

- Cha cháu là người bạn tốt nhất của bác. Bác cũng nhớ ông ấy lắm. Bác có cảm giác được sống lại ngày xưa khi có cháu ở đây với gia đình bác. Rất vui vì cháu đã trở lại. Ngủ ngon nhé, Matthew.

3

LÒNG TRUNG THỰC

Sáng thứ Bảy, khi đồng hồ vừa điểm bảy giờ, Matt đã thức dậy. Anh xuống bếp tự pha một tách cà phê, lấy cuốn sổ ghi chép kế hoạch công việc hằng ngày và bước ra ngoài vườn. Matt cố đi lại thật khẽ để không đánh thức mọi người. Ra tới hồ, anh đi về phía cuối bến và ngồi xuống đó quan sát những người hàng xóm làm việc trên cầu tàu. Những gia đình sống quanh vùng hồ này đang trang hoàng cho chiếc thuyền của họ để chuẩn bị mừng lễ Quốc khánh.

Matt mở sổ ra đọc và nghiền ngẫm lại những điều vừa ghi chép tối qua. Anh đang tìm cách áp dụng những bài học này vào việc tìm kiếm và giải quyết những khó khăn trong công việc hiện tại. Nhưng chỉ một lúc sau, Matt nghe có tiếng xe lăn bánh lạo xạo trên đường. Ngước lên, anh thấy bác Jack, bác Carol và anh Brad đang đi về hướng chiếc xe vừa đỗ lại. Nhìn vẻ mặt hân hoan của mọi người, Matt đoán người mới đến chỉ có thể là Annie chứ không ai khác. Anh vội đứng dậy và bước nhanh đến chỗ Annie.

- Hôm qua, cha nói với em rằng anh đã trở lại đây. - Annie nói rồi choàng tay ôm lấy Matt. - Em rất vui vì được gặp anh.

- Anh cũng vậy. Thật tuyệt khi anh em mình lại được gặp nhau ở đây. Đã lâu lắm rồi em nhỉ? Anh thật tệ khi không sớm trở lại đây thăm mọi người. Nào, để anh xách túi vào nhà giúp em nhé!

- Có ai thấy đói bụng không? - Bác Carol lên tiếng hỏi.

- Ôi, đói lắm rồi. - Mọi người vui vẻ đồng thanh rồi kéo nhau vào nhà.

Trong lúc dùng điểm tâm, Annie hỏi Matt:

- Em đang tò mò muốn biết cơn gió nào đưa anh trở lại đây thế Matt?

- Anh đang tìm lời giải cho một câu hỏi hóc búa liên quan đến công việc ấy mà. Cha em đang hướng dẫn anh bí quyết Một Phút Xin lỗi.

Nghe vậy, bác Jack quay sang con gái:

- Annie này, con có thể nói về nội dung của phần *Lòng trung thực* và *Thừa nhận lỗi lầm* cho mọi người cùng nghe không?

- Dựa vào những gì chính con đã thực hành về nội dung này thì con rất sẵn lòng, cha ạ. - Annie trả lời bằng giọng dí dỏm khiến mọi người cười vang khi nhớ lại những trò nghịch ngợm của cô ngày xưa.

Khi không khí đã lắng xuống, giọng Annie trở nên nghiêm túc hơn:

- Lòng trung thực và việc dũng cảm thừa nhận lỗi lầm của mình sẽ thể hiện bản chất của con người. Khi suy nghĩ về hành động đã làm, ta sẽ nhận ra rằng tất cả mọi lỗi lầm mà ta phạm phải đều xuất phát từ *chính bản thân ta* chứ không ai khác. Nhưng để làm được điều này, ta buộc phải trung thực với chính mình và tự nguyện hành động theo lẽ phải. Quan điểm của con về vấn đề này là:

Một phút trung thực với chính mình đáng giá hơn biết bao năm tháng day dứt và ân hận khôn nguôi

- Tự lừa dối là một thói quen xấu và chẳng bao giờ mang lại kết quả tốt đẹp. - Annie tiếp tục.

- Vì thế, tự ăn năn, hối cải luôn là việc làm đáng được hoan nghênh. - Matt đồng ý với Annie.

- Một khi đã dám thành thật với chính mình, ta phải chịu trách nhiệm về việc mình đã làm, cũng như lỗi lầm mình đã gây ra. Muốn vậy, ta cần phải vừa có tính khiêm nhường, vừa có lòng dũng cảm. Cha em kể rằng các nhà lãnh đạo tài ba thường khen tặng, tán thưởng nhân viên khi công việc tiến triển tốt đẹp, đồng thời dám nhận trách nhiệm về mình khi biến cố xảy đến. Trái lại, những nhà lãnh đạo chỉ biết đề cao bản thân thì luôn tự vơ lấy thành quả tốt đẹp và trút hết mọi lỗi lầm cho người khác.

Matt thầm nghĩ: *"Vậy là hình ảnh về một vị lãnh đạo tự cho mình là quan trọng mà Annie đang nhắc đến được thể hiện rất rõ qua cách cư xử của giám đốc Roberts trong cuộc họp ngày hôm qua".*

- Nếu là người trung thực, anh sẽ dừng ngay những câu chuyện bịa đặt cùng những lời bào chữa mà anh đang dùng để tự trấn an mình. Anh sẽ nhận sai lầm và xin lỗi những người đang vì anh mà phải chịu oan ức, thiệt thòi, bất kể anh sẽ phải nhận lấy hậu quả gì chăng nữa. - Annie nói.

- Nhưng làm thế nào để mọi người hiểu rằng anh đã nhận ra lỗi lầm? – Matt hỏi.

- Chính anh phải là người đầu tiên nhận ra hành động sai trái của bản thân. Chỉ khi anh trung thực với chính mình và nói lời xin lỗi, mọi người sẽ cảm nhận được sự hối cải chân thành của anh. Anh hãy nghĩ như thế này:

Bạn càng chần chừ thì lỗi lầm của bạn càng mau chóng biến thành điểm yếu

- Tất cả chúng ta đều có lúc sai lầm. Thế nhưng chỉ khi ta không dám thừa nhận sai lầm, lòng tin và sự kính trọng mà mọi người dành cho ta mới sụp đổ. Khi đó, mọi người sẽ kết luận rằng một khi ta không thành thật trong việc này thì ắt hẳn ta cũng lừa dối họ trong những việc khác.

- Nếu vậy thì tại sao người ta không xin lỗi sớm hơn? - Matt hỏi.

- Đối với một số người, việc xin lỗi được xem là biểu hiện của sự yếu đuối. Họ không hiểu rằng hành động này đòi hỏi ở con người sự can đảm rất cao. Trong khi đó, một số người lại cứ muốn chứng tỏ mình luôn luôn đúng. Mấu chốt vấn đề nằm ở đó, anh Matt ạ.

- Và họ cho rằng người khác lúc nào cũng sai, phải không? - Brad bổ sung.

- Chính xác. - Annie nói. - Cách sống "tôi luôn luôn đúng" đó làm con người ta mệt mỏi. Anh biết không, khi việc ăn năn, hối cải được nhìn nhận như một hành vi cư xử chuẩn mực thì lòng trung thực sẽ thế chỗ cho sự che đậy, giấu giếm. Và nếu việc này được mọi người thực hiện nghiêm túc thì bất cứ ai đã và đang chịu oan ức, tổn thương đều cảm thấy hài lòng.

- Vậy là xin lỗi không chỉ vì bản thân ta, mà còn vì những người đã bị ta đối xử bất công nữa, phải không?

- Đúng vậy. Đó là lý do tại sao yếu tố *cụ thể* rất được chú trọng trong Một Phút Xin lỗi. *Anh phải nói rõ anh đang xin lỗi về việc gì.*

Brad cười nói:

- Ngày xưa, anh và Annie là những chuyên gia trong việc xin lỗi qua loa đấy. Mỗi lần phạm lỗi mà bị bắt quả tang, bọn anh cuống quít nói ngay *"Con xin lỗi! Con xin lỗi! Con xin lỗi!"* với vẻ mặt rất thảm thương.

- Thật thế à? Nhưng việc đó có mang lại hiệu quả không? - Matt hỏi bằng giọng ngạc nhiên pha lẫn tò mò.

- Hai anh em nhà này cứ *tưởng* rằng hai bác tin chúng thật đấy! - Câu nói của bác Carol khiến mọi người cười rộ.

Annie lại tiếp tục:

- Chỉ khi nào anh hiểu rõ mình đã làm sai điều gì và thú nhận trước mọi người về cảm giác xấu hổ, ăn năn của mình, khi đó anh mới thật sự hối cải.

- Nếu cháu không chia sẻ những cảm nhận của mình thì việc hối cải đó chỉ mang tính máy móc, hình thức mà thôi. - Bác Jack chêm vào. - Ân hận, hối cải là một quá trình đấu tranh tâm lý bên trong mỗi con người, do họ tự nghiền ngẫm, lý giải và cuối cùng nhận thức được sai lầm mình đã phạm phải. Hành động hối lỗi nhất định phải thể hiện được những xúc cảm thật nhất của người phạm lỗi, sao cho người được xin lỗi cảm nhận rõ rệt sự chân thành đó.

Matt thú nhận:

- Nhưng bác ơi, cháu thấy việc diễn tả *cảm xúc* của mình là một trong những việc khó khăn nhất, đặc biệt là khi cháu cảm thấy bối rối hoặc giận dữ.

- Anh đừng nghĩ rằng chỉ có phụ nữ mới có khả năng biểu lộ cảm xúc. Tất nhiên, việc bày tỏ suy nghĩ, cảm nhận trước một vấn đề nào đó luôn dễ dàng hơn việc *chia sẻ* tâm tư, tình cảm trong lòng mình. Không ai dám bảo rằng thừa nhận lỗi lầm là việc dễ dàng cả. - Annie nói. - Giờ thì anh đã hiểu vì sao em nói việc xin lỗi cần đến cả lòng dũng cảm và tính khiêm nhường rồi chứ?

Matt nhìn quanh bàn ăn một lượt rồi nói:

- Thật sự là bây giờ cháu đang có rất nhiều điều cần suy nghĩ. Để cháu thử tóm tắt lại những gì đã học được đến thời điểm này, cụ thể là việc làm thế nào để phát huy lòng trung thực trong Một Phút Xin lỗi.

Lời xin lỗi luôn bắt đầu bằng lòng trung thực

Người trung thực là người:

• Thừa nhận rằng mình đã sai và cần phải xin lỗi.

• Ý thức được sự cần thiết và cấp bách của việc xin lỗi.

• Trình bày một cách rõ ràng, cụ thể về những việc mình đã làm sai với những người phải chịu oan ức, tổn thương vì hành động của mình.

• Bày tỏ sự ăn năn về lỗi lầm mình đã gây ra.

4
SỰ CHÍNH TRỰC

Sau bữa sáng, bác Carol trở về phòng khách đọc nốt cuốn sách còn dang dở. Các thành viên còn lại kéo nhau ra cầu tàu để lấy thuyền đến thăm cụ bà Nana.

Đến nơi, sau khi cột chặt chiếc thuyền vào cầu tàu, tất cả bước lên một lối đi nhỏ lát đá xanh. Hai bên đường là đủ các loại rau, nào là bắp ngô, bí xanh, đậu que, cà rốt, cà chua, dưa chuột… tất cả đều mọc xanh um, tươi tốt.

Mọi người trong thấy bà Nana đang lúi húi trong vườn. Bà đội chiếc nón rộng vành mà nông dân vùng này ưa dùng khi làm việc, mặc bộ quần áo lao động và mang đôi găng làm bằng vải thô dày. Bà lên tiếng trước:

- Xin chào mọi người. Ồ! Ai thế này? Matt! Cháu giống hệt cha cháu khi còn trẻ. Bà rất vui khi nhìn thấy cháu trưởng thành và còn vui hơn khi gặp cháu ở đây.

Matt ôm bà thật chặt với tất cả tình thương yêu của một đứa cháu.

- Bà ơi, ngay khi cháu học được thế nào là xin lỗi một cách đúng nghĩa thì bà chính là người đầu tiên cháu phải nói lời xin lỗi. Thật khó có thể tha thứ khi cháu đã để đến 5 năm mới quay lại thăm bà như thế này.

- Gần 6 năm rồi ấy chứ. Nhưng thôi, 5 hay 6 năm bây giờ không còn quan trọng nữa. Quan trọng là cháu đang ở đây cùng với gia đình bà lúc này. Bà vẫn luôn nhớ đến cháu, Matt ạ.

- Cháu cám ơn bà. Cháu cũng rất vui được trở lại đây, nơi mà cháu luôn cảm nhận được tình yêu thương và sự quan tâm của mọi

người. - Matt đáp lời bà. - Cháu chưa bao giờ quên hình ảnh về khu vườn rất đặc biệt của bà.

- Bà chỉ làm mỗi một việc là gieo hạt xuống đất để chúng tự nảy mầm thôi. Bà mẹ đất đai luôn rộng lòng tha thứ cho những lỗi lầm của bà. - Bà Nana cười hiền từ.

- Bà ơi, mọi người trong nhà đang bàn về vấn đề mắc sai lầm và những điều cần làm sau đó, chẳng hạn như phải ý thức được tầm quan trọng và tính cấp thiết của việc thực hiện hành động xin lỗi.

- Cháu có ý định tìm hiểu bí quyết Một Phút Xin lỗi à?

- Vâng ạ! Đúng là cháu đang học ạ. - Matt trả lời. - Annie đã trao đổi với cháu bài học về *Lòng trung thực.* Cháu nghe nói là cháu sắp được học về *Sự chính trực* và đây là phần rất quan trọng trong bí quyết Một Phút Xin lỗi. Bác Jack nói với cháu là bà hiểu rõ và có rất nhiều kinh nghiệm quý báu về nội dung này, phải không ạ?

Nghe vậy, cụ bà Nana cười bảo:

- Cháu thật khéo nói quá! Ông cụ nhà bà vẫn thường nói: *"Khi nói hoặc làm bất cứ việc gì, điều quan trọng nhất là ta phải có một tấm lòng hướng thiện và phải biết lấy sự chính trực làm trọng".*

- Vậy có nghĩa là giữa *Lòng trung thực* và *Sự chính trực* có sự khác nhau hả bà? - Matt hỏi.

- Đúng vậy. Có sự khác nhau đấy cháu ạ. - Bà Nana xác nhận và bổ sung thêm:

Trung thực là luôn thành thật với chính mình và mọi người

Chính trực là luôn sống với sự thành thật đó

- Dám thú nhận những sai lầm mình đã phạm phải là trung thực, - Matt suy đoán, - còn khi làm được những điều mình đã nói, mà bác Jack gọi là *"lời nói đi đôi với việc làm"* , là chính trực, phải không ạ?

- Đúng vậy, cháu lập luận rất tốt. - Bà Nana gật đầu. - Nếu là người chính trực, cháu sẽ luôn trung thực trong mọi hoàn cảnh, bất kể ở đâu và khi nào. Nhưng điều này còn phụ thuộc vào bản thân mỗi người, phụ thuộc vào việc họ mong muốn trở thành người như thế nào.

- Cháu muốn biết làm thế nào để ta xây dựng được một hình mẫu lý tưởng để mà phấn đấu ạ?

- Câu hỏi thật xuất sắc, Matt ạ. Bác sẽ nói cho cháu biết bác đã làm như thế nào. Cách đây khoảng 10 năm, bác đã tự tay soạn thảo bản cáo phó cho chính mình. - Bác Jack vừa nói vừa cười tủm tỉm.

- Câu chuyện bác sắp kể có vẻ không được vui. - Matt nói.

Bác Jack gật đầu và nói tiếp:

- Bác bắt đầu tự viết bản cáo phó sau khi bác đọc được câu chuyện về cuộc đời Alfred Nobel.

- Có phải đó là người sáng lập giải thưởng Nobel danh tiếng không ạ?

- Đúng vậy. Đó là một câu chuyện thú vị, cháu ạ. Mặc dù giải Nobel được trao tặng cho các thành tựu xuất sắc thuộc nhiều lĩnh vực như Vật lý, Hóa học, Kinh tế, Văn chương, Y khoa… nhưng nó lại được nhiều người biết đến nhất qua giải thưởng về Hòa bình. Cháu có nhớ Nobel chính là người đã sáng chế ra thuốc nổ không?

- Cháu đoán là giờ bác mới đi vào phần chính của câu chuyện, đúng không ạ? - Matt hỏi.

- Hồi đó, sau cái chết của người anh trai, Alfred sửng sốt khi bắt gặp bản cáo phó của mình trên một tờ báo địa phương. Chẳng hiểu làm sao tòa soạn báo đó lại nhầm lẫn tên của hai anh em ông với nhau nữa. Cháu có tưởng tượng được tâm trạng của ông ấy khi đọc bản cáo phó đó không?

- Có phải là bản cáo phó đó đã đề cập đến tác hại của loại thuốc nổ mà ông ấy phát minh ra không?

- Đúng vậy. - Bác Jack gật đầu. - Nobel rất đau lòng khi nghĩ rằng người đời sẽ nhớ đến ông như một kẻ hủy diệt. Sau một thời gian suy nghĩ, ông quyết định thay đổi bản di chúc. Ông muốn sau này người đời sẽ nhớ đến cái tên Nobel với sự tôn kính và lòng biết ơn dành cho một người đã cống hiến trọn đời cho sự nghiệp hòa bình của nhân loại. Cháu thấy đấy, cách nhìn nhận, đánh giá của mọi người xung quanh có ảnh hưởng rất lớn đến mỗi người chúng ta, thậm chí có thể giúp ta quyết định mẫu người mà ta phấn đấu noi theo.

- Bác xem cháu đã hiểu đúng vấn đề chưa nhé. - Matt nói. - Theo

lời bác kể thì bên cạnh việc giúp ta sửa chữa sai lầm, việc sử dụng bí quyết Một Phút Xin lỗi còn là dịp để ta soi xét lại bản thân để xem có thể dung hòa được con người vốn có của mình với con người mà ta muốn trở thành trong tương lai không, đúng chưa ạ?

- Đúng rồi! Cháu đã hiểu vấn đề rồi đấy. Một trong những câu nói mà bác rất yêu thích là:

Những gì ta để lại cho đời chính là những gì ta đang sống hôm nay

- Không ai là người hoàn hảo cả. - Bà Nana nói. - Những gì chúng ta hình dung về khả năng của mình thường khác xa so với những việc chúng ta làm được trên thực tế. Và mọi người sẽ đánh giá sự chính trực của ta dựa trên khả năng sửa chữa sai lầm, cũng như thời gian để ta lấy lại được phong độ ban đầu.

- Khi bù đắp được những thiệt hại đã gây ra cho người khác, ta sẽ có cảm giác hài lòng với chính mình và cảm giác tội lỗi sẽ phần nào được giải tỏa. - Matt nói.

- Hoàn toàn chính xác. - Bà Nana tán thành. - Câu nói *"Tôi xin lỗi. Mọi lỗi lầm đều do tôi gây ra. Tôi không hiểu tại sao lúc đó tôi lại có thái độ cư xử tệ như vậy!"* sẽ nhắc nhở chúng ta về giá trị của bản thân, qua đó không ngừng nỗ lực để hoàn thiện mình và vươn đến những điều tốt đẹp. Đừng bao giờ tự lên án chỉ vì trong một thời điểm nào đó, cháu cư xử không được như cháu mong muốn.

- Bà biết không, cháu cũng đã từng trải qua những điều như bà vừa nói rồi đấy ạ. Có rất nhiều lúc cháu cư xử rất tệ và không giống với cháu thường ngày chút nào. Rồi đến khi chỉ còn lại một mình, cháu cứ suy nghĩ mãi về những việc đã làm và rồi thao thức cả đêm. Chỉ khi nào sửa chữa được những lỗi lầm đó, cháu mới yên tâm và không còn dằn vặt bản thân nữa. - Matt bộc bạch.

- Có vẻ giống câu chuyện của Abraham Lincoln ấy nhỉ. - Bà Nana chen vào.

- Tổng thống Abraham Lincoln đáng kính ấy ạ? - Matt hỏi lại.

- Đúng vậy. Ông ấy là một trong những người mà bà ngưỡng mộ nhất đấy. - Bà Nana trả lời. - Carl Sandburg đã viết một cuốn sách về Lincoln và những sai sót trong cách hành xử của ông. Bà đọc đi đọc lại cuốn sách này nhiều lần để nhắc nhở bản thân rằng *bất kỳ ai* cũng có lúc phạm sai lầm. Nào, bây giờ chúng ta vào nhà rồi bà sẽ kể chuyện về Abraham Lincoln cho cháu nghe.

Cụ bà Nana thong thả bước trên lối đi rải sỏi hướng về phía ngôi nhà nhỏ và Matt ngoan ngoãn theo sau. Bà bảo Matt cứ tìm chỗ ngồi nghỉ trong khi đợi bà vào nhà tìm cuốn sách của Carl Sandburg. Khi trở lại, bà đưa cho anh một cuốn sách nhỏ đã cũ và nói:

- Đây là câu chuyện kể về những thách thức mà Lincoln đã trải qua trước khi trở thành vị lãnh tụ được nhiều người tôn kính như hiện nay.

Matt bắt đầu đọc.

Một ngày nọ, đại tá Scott thuộc binh đoàn bảo vệ thủ đô của quân đội miền Bắc nhận được tin dữ: vợ ông vừa qua đời trong một tai nạn tàu thủy ở vịnh Chesapeake. Đại tá Scott liền viết đơn đề nghị chỉ huy cho ông nghỉ phép để trở về nhà lo đám tang cho vợ và chăm sóc các con. Nhưng lời thỉnh cầu của ông đã không được chấp thuận vì có thông tin một trận đánh lớn sắp sửa nổ ra. Lời từ chối này không khiến Scott nản chí. Ông quyết định đệ đơn lên chánh văn phòng phụ trách chiến tranh, ngài Edwin Stanton, để trình bày về hoàn cảnh của mình. Thế nhưng trái với những gì ông trông đợi, lời thỉnh cầu của ông lại tiếp tục bị từ chối. Scott quyết định đề đạt nguyện vọng lên cấp chỉ huy tối cao.

Scott đến gặp Tổng thống Lincoln tại văn phòng tổng thống vào một buổi tối thứ Bảy. Lúc đó đã khá muộn và ông là vị khách cuối cùng được vào diện kiến Tổng thống. Lincoln lắng nghe toàn bộ câu chuyện của đại tá Scott và ông nổi giận khi nghe Scott nhắc lại lời thỉnh cầu.

- Tôi phải chịu trách nhiệm chuyện này hay sao? Anh nghĩ tôi có nhiều thời gian rảnh lắm phải không? Anh có biết mỗi ngày tôi có hàng núi công việc cấp bách cần giải quyết không? Sao anh có thể tìm đến tận văn phòng của tôi chỉ để yêu cầu một việc hoàn toàn mang tính cá nhân như thế này được chứ? Tại sao anh không đến văn phòng phụ trách chiến tranh? Ở đó người ta sẽ giải quyết tất cả những giấy tờ khiếu nại và tình hình đi lại, vận chuyển cho anh.

Scott thuật lại với Tổng thống những gì mình đã làm và cả lời từ chối của ngài Stanton. Nghe vậy, Tổng thống nói:

- Nhưng anh cũng không nên khăng khăng buộc người khác phải chiều theo ý mình như vậy. Tướng Stanton hiểu rất rõ ý nghĩa sống còn của trận đánh sắp tới. Tất nhiên, ông ấy cũng hiểu rất rõ tính nghiêm minh của kỷ luật quân đội, mà những gì đã gọi là luật thì đều phải được chấp hành một cách nghiêm chỉnh.

Trong trường hợp này, tôi sẽ phạm luật nếu bỏ qua các quy định ông ấy đã lập ra. Còn nữa, anh nên nhớ một điều là tôi đang phải gánh vác rất nhiều trọng trách nặng nề khác. Tôi không thể đưa ra bất kỳ quyết định nào cho lời yêu cầu của anh.

Chúng ta đang ở giữa một cuộc chiến khốc liệt vì nó mà không ít người đã gánh chịu rất nhiều đau khổ và từng giờ từng phút cận kề cái chết. Vì cuộc chiến này mà không nơi nào trên đất nước có được ngày bình yên. Tất nhiên, hòa bình rồi sẽ đến, nhưng để có được ngày đó thì lúc này chúng ta chỉ có một lựa chọn duy nhất là chiến đấu mà thôi.

Tất cả các gia đình trên đất nước này đều chìm trong cảnh đau thương, tang tóc. Vậy mà có ai đến đây để cầu xin tôi giúp đỡ đâu. Những gì có thể làm thì tôi cũng đã cố gắng hết sức rồi. Anh hãy đến văn phòng phụ trách chiến tranh. Những người làm việc ở đó sẽ giải quyết trường hợp của anh. Nếu họ cũng không thể giúp được gì thì anh hãy cố kìm nén nỗi đau khổ cá nhân, như bao nhiêu người trên đất nước này, và chờ ngày chiến tranh kết thúc.

Đại tá Scott rời khỏi dinh tổng tư lệnh, mang theo trong lòng nỗi buồn vô hạn.

Đọc hết đoạn này, Matt ngừng lại và ngước lên hỏi bà Nana:

- Đây là chuyện có thật ạ?

Bà Nana gật đầu xác nhận.

- Câu chuyện này không giống những gì cháu được học về Abe Lincoln khi cháu còn ngồi trên ghế nhà trường. - Matt nói tiếp. - Thế nên cháu rất lấy làm ngạc nhiên vì cách cư xử của ông ấy ở đây. Cháu không có ý phê phán quyết định của ông ấy. Có thể đấy là quyết định mà bất kỳ vị tổng thống nào cũng buộc phải đưa ra trong hoàn cảnh đó. Nhưng cách ông ấy từ chối yêu cầu của Scott thật tàn nhẫn. Vậy mà trước nay cháu luôn cho rằng Lincoln là vị tổng thống độ lượng, luôn biết quan tâm đến người khác. Cháu thật sự thất vọng về cách cư xử của Tổng thống Lincoln đối với đại tá Scott.

- Hình tượng về vị tổng thống đáng kính trong lòng cháu đã bị lung lay rồi ư? - Bà Nana hỏi Matt.

- Cháu nghĩ như vậy là cháu đã rộng lượng với ông ấy lắm rồi đấy chứ. - Matt phân trần. - Bà thấy đấy, ông ấy hoàn toàn vô cảm trước sự ra đi đột ngột của phu nhân đại tá Scott. Dường như ông

ấy còn không có lòng trắc ẩn nữa.

Matt dõng dạc đọc lại trích đoạn sau:

"Anh nghĩ là tôi có nhiều thời gian rảnh lắm phải không? Sao mà anh có thể tìm đến tận văn phòng của tôi chỉ để yêu cầu một việc hoàn toàn mang tính chất cá nhân như thế này được chứ?".

- Matt, cháu nghĩ như thế nào về câu chuyện này? Tại sao vị tổng thống đáng kính của chúng ta lại cư xử như vậy? - Bà Nana hỏi Matt.

- Theo cháu, nguyên nhân có thể bắt nguồn từ áp lực nặng nề của cuộc chiến. Những con số khổng lồ về tổn thất liên tục được cập nhật, trong khi số người tử vong không ngừng tăng lên. Và đến cuối ngày, quả thật tổng thống đã hoàn toàn kiệt sức. Điều đó giải thích tại sao ông ấy lại cư xử như vậy. Những lý do mà ông ấy đưa ra nghe rất thuận tai và khiến cho đại tá Scott từ bỏ hoàn toàn ý định của mình.

- Giải thích và biện minh là hai việc làm hoàn toàn khác xa nhau. Giải thích là nêu ra lý do vì sao một việc lại xảy ra như vậy, còn biện minh là tìm mọi cách che đậy sự việc và không muốn nhận lãnh trách nhiệm. *Ai cũng có thể tìm ra lời bào chữa cho một hành vi tồi tệ nào đó của mình.*

- Cháu hiểu điều bà vừa nói, - Matt đồng tình, - nhưng điều này có vẻ như không giống với câu chuyện chúng ta đang nói về Tổng thống Lincoln.

- Cháu nghĩ là Lincoln sẽ hài lòng khi câu chuyện trên trở thành một phần trong nội dung bản cáo phó của ông ấy sau này hay sao?

- Cháu đang ngờ rằng những điều được viết trong bản cáo phó chỉ là hình tượng mà ông ấy tự tô vẽ cho mình.

- Tại sao cháu không lật sang trang mới và đọc tiếp câu chuyện? - Bà Nana đề nghị.

Matt đọc to đoạn truyện tiếp theo để hai bà cháu cùng theo dõi:

Sáng sớm hôm sau, đại tá Scott nghe thấy có tiếng gõ nhẹ lên cánh cửa. Mở ra, ông sửng sốt khi nhìn thấy Tổng thống Lincoln đang đứng bên ngoài. Cầm lấy tay đại tá Scott, Tổng thống Lincoln nói, giọng ăn năn:

- Đại tá Scott thân mến! Tối qua, tôi đã cư xử với anh chẳng khác gì một kẻ thô lỗ và không có lương tâm. Tôi không có lời nào để bào chữa cho những hành động của mình cả. Tối hôm qua, tôi đã tiếp anh trong trạng thái rất mệt mỏi, nhưng dù thế chăng nữa thì tôi cũng không có quyền cư xử với người khác một cách tàn nhẫn như vậy, nhất là người đã cống hiến cả đời mình cho đất nước và đang phải gánh chịu nỗi đau quá lớn như anh. Tôi đã trải qua một đêm sám hối và giờ đây, tôi đến gặp anh để xin tha thứ.

Sau đó, Tổng thống đã thu xếp với tướng Sta nton để đại tá Scott được trở về nhà dự lễ tang người vợ vừa khuất. Tổng thống còn đưa đại tá Scott ra tận bến tàu thủy bằng xe riêng của mình và chúc đại tá thượng lộ bình an.

- Ông ấy đã thực hiện Một Phút Xin lỗi thật trọn vẹn. - Matt thốt lên. - Sở dĩ hành động xin lỗi này của Tổng thống Lincoln có hiệu quả là nhờ vào cách cư xử của ông ấy đã thể hiện rõ sự hối lỗi chân thành.

- Bà rất vui khi thấy cháu hiểu ra điều này. - Bà Nana gật gù.

- Lincoln đã trung thực với bản thân khi ông dám thừa nhận sai lầm của mình. - Matt nói. - Ông nhận trách nhiệm về hành động đó và nhanh chóng xin lỗi người đã bị tổn thương vì mình.

- Tổng thống đã nhanh chóng thể hiện sự ân hận của ông qua câu: *"Ngay sáng sớm hôm sau".* - Bà Nana phân tích. - Và lời xin lỗi của ông rất cụ thể: *"Tối qua, tôi đã cư xử với anh chẳng khác gì một kẻ thô lỗ và không có lương tâm… Tôi không có quyền cư xử với người khác một cách tàn nhẫn như vậy, nhất là người đã cống hiến cả đời mình cho đất nước và đang phải gánh chịu nỗi đau quá lớn như anh".* Và ông bộc lộ suy nghĩ, cảm xúc của mình qua câu nói: *"Tôi đã trải qua một đêm sám hối".*

- Bà còn thuộc luôn cả đoạn văn này ư? - Matt ngạc nhiên.

- Bà chẳng nói với cháu là bà cực kỳ ngưỡng mộ Abraham Lincoln sao? - Bà Nana đáp. - Câu chuyện này không chỉ là một ví dụ điển hình về sự trung thực trong Một Phút Xin lỗi, mà qua đó còn thể hiện được sự chính trực của Lincoln.

- Sự chính trực của ông ấy thể hiện qua những việc làm nào ạ?

- Lincoln không yêu cầu đại tá Scott đến gặp ông, mà đích thân ông đã đến doanh trại của Scott. Trong khi vào đêm trước, Lincoln còn yêu cầu Scott phải tuân theo quy định thì rạng sáng hôm sau,

ông đã bỏ qua kỷ luật quân đội để nói chuyện với Scott với tư cách bình đẳng, không phân chia thứ bậc.

- Thật không dễ dàng chút nào khi thừa nhận sai lầm của mình, nhất là khi người đó đang ở cương vị của một tổng thống, phải không bà? - Matt nhận xét.

- Đúng vậy. - Bà Nana tán thành. - Khi mắc sai lầm, chúng ta thường quá kiêu hãnh không chịu nhìn thẳng vào sự thật. Chúng ta cố tình không tin rằng mình có thể gây ra những hành động sai trái đến vậy. Và niềm kiêu hãnh đó cứ ru ngủ lương tâm ta, khiến ta không bao giờ dám trung thực với mình và càng không thể trung thực với bất kỳ ai.

- Và nếu tình hình này bị đẩy đi xa hơn thì sẽ dẫn đến nguy cơ là sai lầm nối tiếp sai lầm - Matt phân tích tiếp. - Vì không thể thừa nhận sai lầm nên ta cũng không thể tha thứ cho mình được. Theo đà đó, chúng ta thà sống trong cảm giác tội lỗi chứ nhất mực không thừa nhận mình đã sai. Rồi chúng ta lại tiếp tục không thể tha thứ cho mình. Cái vòng luẩn quẩn ấy khiến ta không bao giờ tìm thấy cảm giác bình yên, thanh thản.

- Cháu phân tích rất hợp lý. - Bà Nana nhận xét. - Cụm từ *"tha thứ cho chính mình"* thoạt nghe rất đơn giản nhưng việc thực hiện lại không dễ dàng chút nào.

- Nhưng tại sao việc tha thứ cho chính mình lại khó đến vậy hả bà?

- Chúng ta phải giải quyết hai vấn đề. Thứ nhất, một khi đã phạm lỗi thì ta phải sửa chữa được lỗi lầm đó. Thứ hai, nếu cư xử không đúng mực hay có những hành động trái với bản tính của mình, ta phải tìm cách chứng minh để mọi người hiểu rằng ta vốn không tệ như thế.

- Cháu nghĩ hẳn Lincoln đã phải suy nghĩ suốt cái đêm mà ông ấy gọi là *"đêm sám hối"* để tìm ra lời đáp cho cả hai câu hỏi này. - Matt suy luận.

- Điều này thì không có gì phải nghi ngờ. Ông ấy hẳn phải soi xét, tìm kiếm và xác định đâu là con người thật của mình và tìm cách để "trở về" sau khi hành động sai lầm đã đẩy ông đi quá xa. Đó là lý do vì sao ông ấy lại tự tìm đến doanh trại của đại tá Scott ngay sáng hôm sau.

- Bà có cho rằng sở dĩ Lincoln thay đổi quyết định vì ông ấy cảm

thấy tội lỗi không? - Matt hỏi.

- Bà không nghĩ vậy. Bà cho rằng chính nỗi đau mà Scott đang phải gánh chịu mới là điều khiến Tổng thống Lincoln trăn trở. Lincoln hiểu nỗi đau khổ mà đại tá Scott đang kìm nén trong lòng sẽ ảnh hưởng như thế nào đến các quyết định của ông ấy, nhất là khi Scott cũng thuộc hàng tướng lĩnh. Nhận thấy sai lầm nghiêm trọng của mình đã làm tổn thương đại tá Scott, Tổng thống Lincoln quyết định sửa chữa và bù đắp phần nào nỗi đau mà cấp dưới của ông đang gánh chịu.

- Cháu nghĩ Tổng thống Lincoln đang muốn lấy lại lòng tin nơi đại tá Scott và ông đang làm những điều có lợi nhất cho quân đội của mình.

- Đúng vậy, việc sửa chữa lỗi lầm thể hiện sự thành tâm của chúng ta, giúp ta khôi phục niềm tin ở mọi người. Nhưng chúng ta sẽ không bao giờ lấy lại được sự tin tưởng của họ cho đến khi chúng ta thay đổi cách cư xử và đền bù những thiệt hại mà mình đã gây ra. Chúng ta phải tìm cách bù đắp làm sao để mọi người đều thông cảm và đánh giá cao hành động đó, cũng như thái độ hối lỗi của ta.

- Như Tổng thống Lincoln đã bù đắp lỗi lầm bằng cách đưa đại tá Scott ra bến tàu bằng xe của ông ấy phải không ạ?

- Đúng vậy cháu ạ. - Bà Nana đáp. - Nếu là cháu, cháu có muốn giữ mối liên hệ với người đã tìm mọi cách để lấy lại niềm tin của cháu thông qua việc bù đắp những thiệt hại mà họ gây ra không?

- Tất nhiên là có chứ ạ. Chẳng hạn gần đây, một hãng hàng không đã bỏ sót suất vé cháu đặt từ trước. Tất nhiên là cháu rất bực bội với cách làm việc này và đã gọi điện báo cho nhân viên quầy vé. Cô ấy đã khiến cháu ngạc nhiên khi thừa nhận thiếu sót, sau đó xin lỗi về sự tắc trách của nhân viên và về những phiền toái đã gây ra cho cháu. Cô ấy nói: *"Công ty chúng tôi thật có lỗi với quý khách. Tôi vừa mới nhập thông báo này vào máy tính để bảo đảm rằng việc này sẽ không bao giờ xảy ra nữa. Tuy nhiên, quý khách có thể vui lòng cho tôi biết liệu công ty tôi có thể làm điều gì để lấy lại niềm tin của quý khách không ạ?".* Cháu rất ấn tượng trước câu hỏi của cô ấy và đáp: *"Chị đã giữ được lòng tin của tôi, bởi vì chị đã lắng nghe lời phàn nàn của tôi và có những hành động rất kịp thời ".*

- Hẳn là hôm đó, cô nhân viên ấy cũng đã tỏ ra rất vui mừng khi lấy lại được lòng tin của cháu đối với hãng hàng không của cô ấy,

phải không? - Bà Nana nhận xét. - Bà nghĩ tất cả mọi người đều đánh giá cao sự thành tâm hối lỗi và sẵn lòng bỏ qua mọi chuyện không vui. Điều này cũng được áp dụng trong bí quyết Một Phút Xin lỗi, nghĩa là hành động xin lỗi sẽ không thể hoàn thành trọn vẹn nếu chúng ta không nỗ lực hết mình để sửa chữa sai lầm, mà phải thực hiện việc đó ngay lập tức. Các thành viên trong gia đình bà vẫn thường nói:

Lời xin lỗi sẽ là không trọn vẹn nếu thiếu sự thay đổi trong thái độ và hành vi

- Vậy nên nhiều người thường tỏ ra thờ ơ khi nghe ai đó nói câu *"Tôi xin lỗi"* phải không ạ? - Matt thắc mắc.

- Đúng vậy đấy cháu.

- Điều đó có nghĩa là nếu cháu liên tục nói câu *"Tôi xin lỗi"* mà không thay đổi cách cư xử, thì đến một lúc nào đó, mọi người sẽ không còn coi trọng lời xin lỗi của cháu nữa. - Matt nêu giả thiết.

- Rất chính xác. Bây giờ bà cháu mình ra xem mọi người đang làm gì trong vườn nào.

Matt ghi nhanh một vài kết luận vào cuốn sổ tay rồi theo bà Nana băng qua lối đi nhỏ về phía chiếc thuyền, nơi bác Jack, Annie và Brad đang đợi.

- Cháu đánh giá như thế nào về ý nghĩa của sự chính trực trong Một Phút Xin lỗi? - Bác Jack hỏi khi nhìn thấy Matt trở ra.

- Tất nhiên là cháu đánh giá rất cao ạ. Cháu biết ơn bà Nana lắm. - Matt đáp. - Để cháu nói lại nội dung chính của phần này bác xem thế nào nhé.

Một Phút Xin Lỗi kết thúc bằng sự chính trực

Bạn là người chính trực khi:

• Nhận ra rằng lỗi lầm bạn đang phạm phải đối lập với mẫu người mà bạn muốn phấn đấu trở thành.

• Xác định lại rằng tư cách đạo đức của bạn tốt hơn nhiều so với con người mà bạn thể hiện trong một thời điểm nào đó. Hãy tha thứ cho chính mình.

• Nhận định lại mức độ tổn thương mà bạn đã gây ra và tìm cách

chuộc lại lỗi lầm bằng hành động cụ thể.

• Hoàn tất việc ăn năn, hối hận bằng cách thay đổi những hành vi cư xử có thể khiến người khác tổn thương.

Bác Jack nhìn Matt, hài lòng:

- Cháu đã làm rất tốt.

Matt quay về phía bà Nana và nói:

- Cảm ơn bà đã giúp cháu hiểu được ý nghĩa của sự chính trực. Cháu sẽ không bao giờ quên câu chuyện về Abraham Lincoln. Cháu sẽ chép lại câu chuyện này để chia sẻ với một người.

- Bà rất sẵn lòng tặng cháu một bản sao của câu chuyện. Thật vui khi biết câu chuyện này có ý nghĩa với cháu nhiều như vậy.

Bà Nana vừa đáp vừa nhìn đồng hồ:

- Mọi người nên trở về nhà đi thôi. Carol đang cần chỗ rau quả này để chuẩn bị cho bữa tiệc tối nay đấy.

Mọi người hôn tạm biệt bà Nana và chuyển mấy giỏ rau lên thuyền.

- Hẹn gặp lại bà, bà ạ! - Brad kêu to trong lúc mọi người đẩy thuyền ra khỏi cầu tàu. - Chỗ rau này trông ngon thật đấy. Hẳn món củ quả nướng tối nay sẽ hấp dẫn lắm đây.

- Bà sẽ tiếp tục trồng nữa, nếu cháu thích. Cảm ơn mọi người đã ghé thăm bà. - Bà Nana nói rồi vẫy tay chào mọi người.

- Em nghĩ là bà chưa từng bị mất ngủ bao giờ. - Matt nói to, át cả tiếng động cơ của máy tàu.

- Đúng vậy! - Brad cũng nói lớn. - Bà thường nói với cha anh là: *"Mẹ luôn ngủ rất ngon"* .

5
KHÔNG VÌ KẾT QUẢ

Sau khi phụ rửa rau quả, Matt và bác Jack dùng qua bữa ăn nhẹ rồi chuẩn bị đi chơi golf.

Khi cả hai bác cháu đến sân golf, bác Jack quay sang Matt:

- Đã lâu rồi cháu không chơi golf phải không? Bây giờ bác cháu ta cùng chơi theo kiểu N.A.T.O. thay vì chơi theo kiểu cạnh tranh phân chia thắng bại thông thường nhé.

- Chơi golf kiểu N.A.T.O. là gì ạ?

- N.A.T.O. là ký hiệu viết tắt của *"Not Attached To Outcome"* - có nghĩa là *"Không Vì Kết Quả".* Khi chơi golf, hầu hết mọi người đều rất chú trọng đến kết quả và ấn tượng họ để lại trong mắt người khác, bởi vì chúng thể hiện năng lực của họ. Nhưng bây giờ, bác sẽ chỉ cho cháu một cách chơi khác. Khi chơi golf, nếu cháu chỉ tập trung vào cuộc chơi chứ không chăm chăm vào kết quả, cháu sẽ được tận hưởng một cảm giác ung dung, tự tại đến bất ngờ đấy.

- Cách chơi golf mà bác vừa nói nghe thú vị thật. - Matt cười đáp. - Nhưng cháu hiểu ý bác rồi, đằng sau cách chơi này sẽ là những bài học sâu sắc về ý nghĩa của cuộc sống, phải không ạ?

- Đúng vậy. - Bác Jack cười. - N.A.T.O. không chỉ nói về việc chơi golf, mà còn được áp dụng trong Một Phút Xin lỗi nữa.

- Vậy thì cháu sẽ chơi golf theo kiểu N.A.T.O. ngay đây. - Matt cười và tiến đến điểm phát bóng đầu tiên.

Khi bác Jack và Matt kết thúc cuộc chơi trở về nhà thì việc trang trí chào mừng ngày Quốc khánh và cả bữa tối đều đã được chuẩn bị sẵn sàng.

Bác Carol vừa đưa Matt một túi bắp trái để anh bóc vỏ vừa hỏi:

- Cháu hay bác Jack là người thắng cuộc?

- Cả hai bác cháu đều thắng ạ. - Matt đáp.

- Hai bác cháu chơi golf kiểu N.A.T.O. à?

- Vâng ạ. Thật thích thú khi được làm những việc trong khả năng của mình mà không phải bận tâm về chuyện thắng thua, cũng như ý kiến đánh giá của người khác. Cháu đã chơi hết mình và còn chơi tốt hơn mọi khi. Đây là lần chơi golf vui nhất của cháu từ trước đến giờ đấy ạ. Lối chơi N.A.T.O. - không vì kết quả này – còn có thể áp dụng cho rất nhiều lĩnh vực khác trong cuộc sống, phải không bác?

- Tất nhiên rồi. - Bác Carol nói với nụ cười trìu mến. - Bác Jack của cháu luôn có phương pháp giảng dạy thật độc đáo nhằm giúp mọi người tiếp thu những bài học chứa đựng nhiều ẩn ý sâu xa một cách dễ dàng nhất. Vậy cháu đã nghĩ đến việc áp dụng lối chơi N.A.T.O. này vào những lĩnh vực khác như thế nào chưa?

- Dạ rồi ạ. Lối chơi N.A.T.O. đang giúp cháu có được cảm giác vui vẻ, hạnh phúc khi sống với gia đình bác ở đây, thay vì chỉ biết lo lắng đến tình hình công ty trong những ngày tới. Lối chơi N.A.T.O. này cũng được bác Jack áp dụng trong bài giảng về hành động xin lỗi.

Xin lỗi không phải để được tha thứ, mà đơn giản là vì ta biết mình đã sai. Và đây chính là hành động đúng đắn mà ta nên làm

6

XIN LỖI TRONG GIA ĐÌNH VÀ XIN LỖI NƠI CÔNG SỞ

Bà Nana đến và ngỡ ngợi trước cách bài trí bàn tiệc với ba màu đỏ, trắng và xanh da trời. Bà nói:

- Nếu hôm nay không phải là ngày Quốc khánh thì bà không biết những màu sắc này còn mang ý nghĩa gì nữa.

Bà mang theo một bì thư lớn trao tận tay cho Matt và nói:

- Bản sao câu chuyện về Tổng thống Lincoln cho cháu đây!

- Cháu cảm ơn bà, bà chu đáo quá. - Matt nói, giọng xúc động. - Bà không thể tưởng tượng điều này có ý nghĩa với cháu như thế nào đâu ạ.

Matt mở phong bì ra, quay sang bác Jack và hỏi:

- Cháu rất muốn được chia sẻ câu chuyện này với giám đốc David Roberts của cháu. Xin phép bác cho cháu sử dụng máy scan để gửi câu chuyện này đến hộp thư điện tử của giám đốc cháu, được không ạ?

- Ồ, cháu cứ tự nhiên. - Bác Jack đáp.

Khi Matt vừa gửi xong lá thư thì tiếng chuông cửa vang lên. Bác Carol ra mở cửa và chào đón hai người hàng xóm mới của họ là Gayle và Don.

Sau khi dùng xong món khai vị, Matt trò chuyện với hai vị khách. Anh kể cho họ nghe về nguyên nhân chuyến viếng thăm đột xuất gia đình bác Jack, cũng như việc anh xin lời khuyên của bác Jack

để giúp anh giải quyết một số khó khăn trong công việc. Matt cũng không quên nhắc đến bài học Một Phút Xin lỗi mà anh đang nghiền ngẫm mấy hôm nay.

- Đây là bài học rất hữu ích với cháu và cháu biết nó sẽ thay đổi cuộc đời cháu. - Matt nói.

- Lời xin lỗi là một trong những phát ngôn có hiệu lực và mang lại kết quả tốt đẹp nhất đối với con người. Xin lỗi cũng là một bài học có sức hấp dẫn lớn. - Don nhận xét. - Tôi cược là hầu hết chúng ta đều không biết làm thế nào để mở lời, và chính vì thế mà chúng ta đều ngại và tránh để khỏi phải nói lời xin lỗi. Bản thân tôi cũng vậy. Dù không thích cảm giác day dứt, nhưng tôi vẫn không đủ can đảm để thừa nhận sai lầm, và một sự cố nhỏ cũng có thể làm tôi lo cuống lên.

- Hồi trước cháu cũng thế đấy. Cháu còn nhớ đó là tiết sinh vật. - Brad nói. - Hôm đó, cháu đã lén thả đám chuột bạch ra khỏi lồng và chúng chạy lung tung khắp nơi. Cháu biết mình chính là nguyên nhân gây ra sự náo loạn trong lớp nên đã tự giác xin lỗi cô giáo. Nhưng lúc đó, cháu chỉ có thể nói lí nhí trong miệng*"Em xin lỗi cô"* một cách yếu ớt, vụng về. Chắc vì vậy nên lời xin lỗi của cháu đã không làm cô giáo nguôi giận. Cháu nhớ mãi ánh mắt cô giáo nhìn cháu lúc ấy. Ánh mắt ấy như muốn nói với cháu rằng: *"Cậu là một kẻ gây rối, tôi không tin những gì cậu đang nói đâu".*

- Thế sau đó cháu có biết mình nên làm gì để lấy lại lòng tin của cô giáo không? - Don hỏi.

- Có chứ ạ. Và cháu đã lấy lại niềm tin của cô giáo một cách trọn vẹn. - Brad trả lời.

- Cháu làm thế nào vậy Brad? - Gayle hỏi.

Brad kể:

- Cháu đã đến gặp cô giáo ngay sau buổi học hôm đó và trình bày với cô về cảm giác của cháu khi thả lũ chuột đó. Cháu hỏi liệu cô có phạt cháu không và cháu có thể làm gì để sửa chữa lỗi lầm đó. Cô giáo cháu ôn tồn đáp: *"Cô sẽ không phạt em đâu. Em về đi".* Tuy không bị phạt, nhưng cháu biết cô giáo vẫn chưa hoàn toàn tha thứ cho cháu. Vậy nên cháu đã xin phép cô cho cháu được làm việc gì đó thật hữu ích như một hình thức chuộc lỗi vậy. Hôm đó, cháu hỏi cô liệu cháu có thể trực vệ sinh lớp được không. Dù rất ngạc nhiên trước lời đề nghị của cháu, nhưng cô giáo vẫn chấp thuận. Cháu không chỉ trực một ngày, mà còn tiếp tục làm suốt vài tuần

sau đó. Và cháu đã lấy lại niềm tin của cô giáo như thế đó.

- Làm sao anh biết là cô giáo đã tin tưởng anh trở lại? - Annie hỏi Brad.

- Điều đó thể hiện qua cách cô nói chuyện với anh trong lớp, qua thái độ và nét mặt của cô mỗi khi nhìn anh.

- Câu chuyện rất ý nghĩa, Brad ạ. - Don nói. - Cháu có thể cho chú và mọi người ở đây vài lời khuyên không. Chẳng hiểu vì lý do gì mà một người bạn cũ của chú đã tức giận rồi cắt đứt liên lạc với chú trong suốt thời gian qua. Điều đáng nói là chú không hề biết chuyện này, cho đến khi một người bạn khác nói lại hôm qua. Vậy làm sao chú có thể xin lỗi, khi mà chú thậm chí còn không biết mình đã làm sai điều gì?

- Cháu nghĩ chú không cần phải xin lỗi, nếu chú thật sự không làm điều gì sai trái. - Brad đáp. - Theo cháu thấy, trong trường hợp này, xin lỗi là việc làm không cần thiết. Tại sao chú không hỏi chú ấy xem tại sao bỗng dưng cắt đứt liên lạc với chú như vậy?

- Đừng nói lời xin lỗi nếu chỉ vì bạn muốn ai đó vui lòng. - Annie xen vào. - Vì như vậy là nói dối.

- Có lẽ chú sẽ gọi cho bạn chú và nói rằng chú rất coi trọng tình bạn với chú ấy, và chú không muốn để mất tình bằng hữu này. Chú sẽ hỏi người bạn ấy là chú đã làm sai điều gì. Nếu chú thật sự đã sai thì mong chú ấy hãy cho chú cơ hội để sửa chữa, cũng như bù đắp những tổn thương mà chú gây ra. - Don trình bày quan điểm của mình.

- Cháu đồng ý với những điều chú Don vừa nói. - Brad nói. - Ngay cả khi không thể hàn gắn, thì ít nhất ta cũng nên cố gắng hết sức để cứu vãn tình bạn đó.

- Liệu Một Phút Xin lỗi có thể áp dụng để giải quyết những rắc rối ở công ty không? - Gayle nói. - Hiện nay, tôi đang là giám đốc nhân sự. Liệu tôi nên khuyên Susan thế nào đây? Cô ấy là trưởng bộ phận tiếp thị ở công ty tôi. Một đồng nghiệp của Susan cho rằng đã bị cô ấy đối xử bất công, trong khi cô ấy lại không nhớ gì về việc đó cả.

Nghe vậy, bác Jack liền đưa ra ý kiến:

- Trước tiên, chị hãy đề nghị Susan lắng nghe đồng nghiệp của cô ấy trình bày về cảm nhận của họ. Điều quan trọng là Susan nên

giữ thái độ bình tĩnh và khách quan khi đánh giá mọi chuyện. Tiếp theo, Susan nên nói với đồng nghiệp đó rằng cô ấy *không cố ý* làm tổn thương bất kỳ ai, cũng như cảm thấy rất hối tiếc khi đồng nghiệp của cô đã bị xúc phạm bởi một hành động thiếu thận trọng nào đó của cô ấy.

- Đây là một luận điểm quan trọng mà cháu cần ghi nhớ. - Matt nói. - Không nhớ gì về điều đã xảy ra không có nghĩa bạn không làm người khác tổn thương.

Bác Jack gật gù tán thành ý kiến của Matt:

- Có thể chúng ta đã bỏ qua một sự việc mà ta cho là không có gì đặc biệt vì chúng ta quá bận rộn. Nhưng đôi khi những hành động, lời nói, cử chỉ của chúng ta đã khiến người khác cảm thấy buồn lòng, làm cho họ nghĩ rằng chúng ta đã coi thường họ.

- Hãy nhanh chóng tìm cách sửa chữa lỗi lầm, một khi bạn hiểu ra điều đó. - Annie nói. - Tất nhiên sẽ phải mất một khoảng thời gian chúng ta mới có thể thay đổi được cách cư xử vốn đã thành thói quen. Tuy vậy, chắc chắn chúng ta sẽ làm được nếu người đang phải gánh chịu thiệt hại, tổn thương đó có ý nghĩa quan trọng đối với chúng ta.

- Còn trong trường hợp bạn không thích người đó thì sao? - Gayle hỏi vặn lại.

- Bạn vẫn phải xin lỗi vì xin lỗi là việc làm đúng đắn và hợp lẽ. - Brad trả lời ngay.

- Tôi nghĩ có khi nhờ hành động này mà ta có thể xóa bỏ những thành kiến của mình về một ai đó. - Gayle nói.

- Mẹ ơi! Mẹ có thể kể cho Gayle nghe về câu chuyện trong chuyến đi du lịch bằng đường sông ở British Columbia của mẹ không? - Bác Jack đề nghị với bà Nana.

Bà Nana gật đầu và bắt đầu kể:

- Lúc đó đã là tuần đầu tháng Sáu nhưng thời tiết còn rất lạnh. Mùa đông năm đó ở Canada rất nhiều tuyết nên khi hè đến, mực nước sông dâng cao hơn mọi năm tới gần 3 mét. Đoàn của chúng tôi gồm 25 người, trong đó có hai gia đình dẫn theo trẻ em. Trong đoàn còn có một cặp đôi kỳ lạ. Người đàn ông có gương mặt chằng chịt vết thương đến mức biến dạng trông thật đáng sợ. Vẻ mặt và giọng nói khàn khàn của anh ta khiến bọn trẻ kinh hãi. Chúng gọi

anh ta là *"gã mặt sẹo"*. Cả hai vợ chồng anh ta ít khi trò chuyện với mọi người và thường tách riêng ra khỏi nhóm.

Giữa chuyến đi, chúng tôi lên một chiếc xe tải nhỏ để di chuyển đến đoạn sông phía trước. Đến đoạn đường hẹp và lầy lội, chúng tôi nhìn thấy một chiếc xe tải nặng chở đầy hàng bị chết máy nằm chắn giữa đường. Vì đường quá hẹp nên chiếc xe chở chúng tôi không thể lách qua chiếc xe hàng kia để đi tiếp được. Ngôi làng gần nhất cách đấy gần một ngày đường, trong khi điện thoại cầm tay lại ở ngoài vùng phủ sóng. Vậy là chúng tôi mắc kẹt giữa rừng. Trời mỗi lúc một lạnh và tuyết bắt đầu rơi. Trong khi chúng tôi ngồi xích lại gần nhau cho ấm thì đôi vợ chồng kia nắm tay nhau đi dạo.

Mấy bác tài xế nhiều lần tìm cách khởi động chiếc xe chở hàng bị chết máy mà vẫn không được. Chúng tôi vô cùng lo sợ khi nghĩ đến tình huống xấu nhất có thể xảy ra. Một lúc sau, người đàn ông kỳ lạ đó quay lại và cất giọng khàn khàn hỏi về nguyên nhân sự cố. Không ai biết tại sao. Anh ta thử khởi động máy nhưng cũng vô hiệu.

Anh ta cởi mũ, áo khoác và găng tay ra, chui xuống gầm xe rồi lần lượt tháo rời từng bộ phận của máy ra. Thấy vậy, bọn trẻ hét toáng lên rằng "gã mặt sẹo" đang muốn phá hỏng chiếc xe. Tôi lại gần và hỏi anh ta đang làm cái trò quỷ quái gì vậy. Anh ta quay sang tôi bảo: *"Hãy tìm cho tôi vài cái nhíp, một miếng kim loại hoặc một cái ghim kẹp cũng được"*. Giọng nói của anh ta tuy gắt gỏng, nhưng ánh mắt lại toát lên sự tự tin đến bất ngờ. Tôi mất khoảng nửa giờ mới tìm được những thứ anh ta cần, và chẳng bao lâu sau, anh ta đã làm cho chiếc xe tải chở hàng nổ máy. Ai nấy trong đoàn, đặc biệt là bọn trẻ, đều vỗ tay reo hò. Chúng hét to: *"Chú là cứu tinh của tất cả mọi người"*.

Lúc đó, gương mặt dị dạng của anh ta đỏ ửng lên, và anh mỉm cười. Đây là lần đầu tiên tôi nhìn thấy anh cười.

"Mọi người quá lời rồi! Tôi không vĩ đại như vậy đâu. Tôi chỉ làm những gì trong khả năng của mình thôi mà". - Anh trả lời với vẻ điềm đạm và khiêm tốn hiếm thấy. Dù vậy, tất cả chúng tôi đều hiểu việc anh vừa làm có ý nghĩa đến thế nào. Từ giây phút đó, mọi người đặt cho anh biệt danh là *"Người hùng"*.

Bọn trẻ bắt đầu quấn quýt lấy anh và chăm chú nghe anh kể chuyện. Theo lời anh kể, trước đây anh từng là lính cứu hỏa, và trong một vụ cháy lớn ở New York, anh đã bị lửa táp vào khiến cả

người cháy xém khi anh đang cố gắng cứu tám em nhỏ bị kẹt trong một tòa nhà.

Vào đêm cuối cùng, tất cả chúng tôi ngồi quây quần xung quanh đống lửa trại. Đó là một buổi tối đặc biệt mà có lẽ suốt đời tôi sẽ không bao giờ quên. Cậu bé nghịch ngợm nhất trong đoàn đứng dậy phát biểu và những lời nói của cậu đã khiến mọi người hết sức bất ngờ. Cậu bảo sẽ không bao giờ tha thứ cho chính mình nếu không xin lỗi *"Người hùng"*. Cậu bé nói rằng *"Người hùng"* không chỉ cứu giúp, mà còn làm cho cậu nhận thức được hành động sai trái của mình.

"Người hùng" đứng dậy, bế cậu bé lên rồi nhìn thẳng vào mắt cậu bé, nói: *"Khi bằng tuổi cháu bây giờ, chú cũng đã phạm rất nhiều lỗi lầm. Và chú cũng nợ cháu một lời xin lỗi. Chú đã cố gắng làm tốt những gì chú cho là cần phải làm, nhưng lại không hòa đồng, thân thiện khi tham gia các hoạt động tập thể. Chú cũng có thái độ không đúng với cháu và mọi người trong đoàn. Chú đã không tự tin để nói cho cháu biết con người thật của chú, rằng thật ra chú không phải là người xấu như các cháu vẫn nghĩ. Chú xin lỗi và chú hứa là sẽ không để chuyện này xảy ra nữa".*

Sáng hôm sau, chúng tôi chia tay thật bịn rịn và không ai muốn kết thúc chuyến du hành này cả.

- Cháu có thể nhận thấy là mọi người trong đoàn ngày càng kính trọng *"Người hùng"* - Matt nói. - Anh ấy đã làm cho mọi người thay đổi thành kiến về mình thông qua hành động kịp thời và hữu ích đó. Anh ấy đã tham gia vào công việc của tập thể và sẵn sàng giúp đỡ mọi người, vậy nên tất cả mọi người đều tin vào lời xin lỗi của anh ấy.

- Đúng vậy! Khi ta biết sống vị tha, biết xin lỗi một cách chân thành, biết sửa chữa lỗi lầm mình đã gây ra, cũng như chứng minh với mọi người rằng mình đã thật sự thay đổi thì khi đó, ta sẽ nhận được điều kỳ diệu nhất trong cuộc sống: đó là *sự bình yên trong tâm hồn* . - Bà Nana nói.

Khi bà ngừng lời, gian phòng bỗng trở nên yên ắng lạ lùng. Mọi người trầm ngâm suy tư và dường như ai nấy đều đang theo đuổi những ý nghĩ riêng về câu chuyện. Sau đó, bác Carol cùng với Annie dọn bữa tối lên và không khí yên lặng này vẫn kéo dài trong suốt bữa ăn.

"Sự bình yên trong tâm hồn chính là thứ mà lúc này giám đốc của

mình không có". - Matt nghĩ ngợi. - *"Mình phải suy nghĩ thêm về điều này bởi chính mình cũng không có sự bình yên đó".*

Gayle là người đầu tiên lên tiếng phá vỡ bầu không khí im lặng:

- Chuyện gì sẽ xảy ra nếu bỗng dưng ta nhớ ra một việc mình từng bỏ lỡ trong quá khứ và cảm thấy đã quá muộn màng để sửa chữa những hậu quả mà nó để lại?

- Chị có thể nêu ví dụ cụ thể được không? - Bà Carol hỏi.

- Tất nhiên là được ạ. - Gayle đáp. - Khoảng mười năm trước, chồng một đồng nghiệp của tôi qua đời. Lúc đó, tôi đang đi công tác xa nên tôi tự nhủ sẽ gửi hoa để an ủi cô ấy kèm theo lời chia buồn của tôi. Thế nhưng tôi đã không làm gì cả và điều đó khiến tôi cảm thấy day dứt đến tận hôm nay. Bây giờ tôi luôn có cảm giác xấu hổ và luôn tìm cách tránh mặt cô ấy.

Bác Carol lên tiếng ngay:

- Hãy nhấc điện thoại lên và gọi cho cô ấy. *Đừng cho rằng mình luôn biết chính xác suy nghĩ và cảm nhận của người khác.* Biết đâu người bạn kia sẽ rất vui khi nhận được lời xin lỗi của chị. Không bao giờ là quá muộn để thể hiện sự quan tâm đối với những người xung quanh.

- Chị nói đúng. Tôi sẽ làm theo lời chị. - Gayle đáp. - Tôi đang nghĩ đến rất nhiều tình huống có thể áp dụng bí quyết Một Phút Xin lỗi, cả trong công việc lẫn trong cuộc sống gia đình.

- Chính xác! - Don nói.

- Ý kiến của anh nghe hay đấy, nhưng anh quên là chúng ta chỉ nên xin lỗi khi mình đã làm điều sai trái thôi sao? - Gayle nói. - Hôm trước, giám đốc kinh doanh ở công ty tôi đến gặp tôi để xin một lời khuyên. Anh ấy kể với tôi rằng cách đây không lâu, anh đã nộp cho sếp một bản kế hoạch về chiến lược tiếp thị cho sản phẩm mới của công ty. Bản kế hoạch đó được hình thành dựa trên ý tưởng của cô trợ lý, nhưng điều đáng nói là anh lại không hề khen ngợi cô ấy một lời. Sau đó, anh ta được thăng chức và điều đó đã khiến anh ta vừa xấu hổ, lại vừa áy náy. Anh không biết nên làm gì để xin cô trợ lý tha thứ, cũng như chưa hình dung sẽ nói với sếp như thế nào về bản kế hoạch đó.

- Vậy chị đã khuyên anh ta điều gì? - Bác Carol hỏi.

- Tôi khuyên anh ấy hãy trung thực. Và anh ấy đã thực hiện theo lời khuyên này, nghĩa là đến gặp sếp và trình bày toàn bộ sự thật về bản kế hoạch kia. Sếp của anh ấy nói, đúng là chiến lược đó được đánh giá rất cao, nhưng đó không phải là lý do khiến anh được thăng chức. Sự thăng tiến của anh bắt nguồn từ những thành tích ấn tượng mà phòng kinh doanh đã đạt được trong suốt thời gian qua. Ở đây có một tin vui khác ngoài lý do khiến anh được thăng chức. Đó là anh ấy đã hành động như một người chính trực.

Gayle cười và nói tiếp:

- Dù cảm thấy nhẹ lòng nhưng anh ấy vẫn muốn xin lỗi và đền bù cho cô trợ lý. Và tôi nghĩ bài học về Một Phút Xin lỗi sẽ giúp anh ấy thực hiện được ý định này.

Khi mọi người đề cập đến công việc, nỗi lo lắng về tình hình của công ty lại quay về với Matt. Anh tự nhắc nhở mình: *"Đừng quan tâm đến chuyện thắng thua"*rồi tiếp tục chú tâm vào cuộc tranh luận.

Don nói:

- Dạo này, nhóm tôi hay xảy ra chuyện rắc rối xuất phát từ những mâu thuẫn không đáng kể và từ cách cư xử nhỏ nhen của các thành viên trong nhóm. Bên cạnh đó, những sự cố ngoài ý muốn, sự nhầm lẫn và non kém của một số thành viên trong việc xử lý tình huống đã làm cho mọi việc trở nên nghiêm trọng.

- Liệu chúng ta có thể viện ra một lý do nào đó để biện hộ cho những trường hợp trên và như thế sẽ không ai phải xin lỗi ai cả? - Matt hỏi.

Annie trả lời Matt bằng một câu hỏi khác:

- Vậy khi biết chắc mình đã phạm phải một sai lầm ngớ ngẩn nào đó, anh có muốn lặp lại sai lầm đó lần nữa không?

- Tất nhiên là không. - Matt trả lời.

- Anh có cảm thấy mình thật đáng trách khi trở thành nguyên nhân khiến người khác bị tổn thương không?

- Tất nhiên là có.

- Được rồi. - Annie mỉm cười. - Vậy anh rút ra kết luận gì cho

những câu hỏi của em?

- *Bất cứ khi nào gây ra lỗi lầm, bạn đều phải thực hiện Một Phút Xin lỗi.* Có vẻ như câu này rất phù hợp với tình trạng của anh lúc này. - Matt trầm ngâm.

Hãy nói với những người đã chịu oan ức và bị tổn thương vì mình rằng: "Tôi đã phạm lỗi. Tôi rất ân hận về điều đó. Tôi cam đoan sẽ không bao giờ để chuyện này xảy ra nữa".

- Đây là cách tốt nhất để học bí quyết này đấy. - Bác Jack nói.

- Đây là những gì cháu tiếp thu được, cháu nói lại bác nghe nhé. - Matt trình bày tiếp. - Nếu để ý đến các tác động từ hành vi cư xử của mình, ta sẽ nhận ra một điều quan trọng: Cách cư xử của mỗi người sẽ trở thành tấm gương cho những người đang sống quanh họ nhìn vào để học tập hoặc phê phán, và ngược lại, chúng ta cũng sống và chịu ảnh hưởng từ hành vi cư xử của những người xung quanh. Một khi đã là tấm gương để người khác noi theo, ta sẽ e ngại bày tỏ thái độ ăn năn của mình với lý do lo sợ người khác chê bai hay phán xét. Đó là nguyên nhân ngăn cản ta xin lỗi về những việc không hay mình đã gây ra, và chính nó đã khiến cho cuộc sống của chúng ta trở nên cằn cỗi.

- Cháu đã thật sự nắm được tinh thần bài học này rồi. - Bác Jack thốt lên và nhìn Matt bằng ánh mắt rạng rỡ xen lẫn tự hào.

- Được rồi, giờ thì mời cả nhà ra ngoài cầu tàu xem bắn pháo hoa nào. - Matt nói. - Cháu phải chào mừng lễ Quốc khánh đáng nhớ nhất của mình từ trước đến nay mới được.

Trong khi mọi người lục tục kéo ra cầu tàu xem pháo hoa, Matt lấy cuốn sổ nhỏ vẫn đem theo và viết:

Mỗi lần thực hiện Một Phút Xin Lỗi hoặc nhận được Một Phút Xin Lỗi, bạn sẽ hiểu rằng cách cư xử và thái độ của bạn có thể tác động đến người khác nhiều như thế nào

7
NHẬN TRÁCH NHIỆM

Sáng Chủ nhật, Matt bị đánh thức vì một tiếng sấm vang trời. Bên ngoài tối đen, gió thổi mạnh và những tia chớp lóe lên ở phía xa. Anh nhìn đồng hồ. Mới 6 giờ 30 phút, nhưng anh thấy tỉnh táo một cách kỳ lạ. Matt nhanh chóng rời khỏi giường và ra ngoài tận hưởng ngày cuối cùng ở lại vùng hồ. Anh nhón chân nhẹ nhàng đi xuống bếp để khỏi đánh thức những người khác. Đang pha cà phê, Matt chợt nghe giọng nói quen thuộc của Annie.

- Tách cà phê buổi sáng có hương vị rất riêng mà không gì có thể thay thế được, phải không anh Matt? - Annie hỏi.

- Sao em dậy sớm vậy?

- Em cũng đang định hỏi anh câu hỏi đó. Anh em mình ra ngoài đi, rồi chúng ta vừa thưởng thức cà phê buổi sáng vừa lắng nghe nhịp điệu của mưa nhé.

- Ừ, hay đấy. Ở đây nghe mưa thật tuyệt. Tĩnh lặng và êm đềm quá! - Matt nói rồi mở cánh cửa sổ trông ra ngoài mái hiên.

- Đây là kỳ nghỉ cuối tuần anh trông chờ nhất phải không? - Annie hỏi Matt.

- Em nên hỏi đây có phải là kỳ nghỉ vui vẻ nhất của anh từ trước đến giờ không mới đúng. Trên đường bay đến đây, anh đã nghĩ: *"Đây là một cơ hội tuyệt vời. Mình sẽ được gặp Vị Giám Đốc Một Phút danh tiếng. Ông là người bạn tốt nhất của cha mình và là nhà cố vấn quản lý tài giỏi nhất thế giới. Với lời khuyên của ông ấy, mình sẽ vượt qua mọi khó khăn"* . Vậy mà mọi việc diễn ra khác hẳn những gì anh đã nghĩ. Ở đây, mỗi người anh tiếp xúc đều dạy anh những bài học quý giá.

- Mẹ em vẫn thường nói rằng nếu trò muốn học thì thầy sẽ xuất hiện.

- Anh đã học được rất nhiều điều trong dịp cuối tuần này. Điều đầu tiên là nếu không trung thực với chính mình, ta sẽ không bao giờ trung thực với người khác. Dù rất khó khăn nhưng việc đầu tiên ta phải làm khi phạm lỗi là hãy đối diện với hành động sai trái của mình, tìm hướng giải quyết và sửa chữa sai lầm đó ngay lập tức. Thay vì viện lý lẽ để biện minh cho hành vi sai trái đó, ta phải ý thức được tính cấp thiết của lời xin lỗi và bù đắp ngay những thiệt hại mà mình đã gây ra. Chỉ khi nào mọi người thấy rằng ta đã thật sự thay đổi, thì niềm tin mà họ dành cho ta mới được khôi phục.

- Anh nắm bắt được nhiều vấn đề thật đấy. - Annie nhận xét. - Em luôn trở về nhà bất cứ lúc nào có thời gian. Ở đây, mọi người luôn bàn đến những vấn đề chứa đựng nhiều triết lý sâu sắc. Chẳng hạn như lần trước, em trở về và nghe mọi người bàn về vấn đề tự khiển trách.

- Cụ thể là thế nào, Annie?

- Đó là một cách nhìn nhận vấn đề rất lạ, tức là bất kể trong hoàn cảnh nào, mỗi chúng ta đều có trách nhiệm trước những vấn đề xảy ra trong cuộc sống của mình. Khi rắc rối nảy sinh và mỗi ngày một trầm trọng hơn, chúng ta cần tự hỏi xem liệu mình đã làm gì hay đã tác động như thế nào đến sự việc đó. Có nhiều nguyên nhân khiến sự việc diễn biến xấu đi, đôi khi bắt nguồn từ những điều ta đã làm trong quá khứ, nhưng chủ yếu là từ những việc ta *không* thực hiện. Nếu không thể xác định vai trò của mình trong vấn đề này, ta không thể trở thành người trung thực được.

- Nhưng nói lên sự thật là một việc làm rất khó khăn. - Matt nói. - Không phải ai cũng có thái độ tích cực khi đón nhận những tin tức không hay, em ạ.

Matt dừng lại vì một ý nghĩ chợt lóe lên trong đầu:

- Annie này! Em có thể chỉ cho anh thấy những sai lầm của anh trong việc góp phần làm cho tình hình ở công ty anh thêm nghiêm trọng không? Chẳng hạn như anh đã không làm điều gì đó mà lẽ ra anh nên thực hiện. Em nói xem như vậy có phải anh cũng là người có lỗi không?

- Việc này em không thể trả lời được, anh Matt ạ. Em thật sự không hiểu việc gì đã xảy ra ở công ty anh. Nhưng anh có thể hỏi ý

kiến cha em. Anh biết đấy, cha em sẽ không bao giờ để ai phải thất vọng đâu.

- Những gì em nói đã khiến anh phải suy nghĩ. Anh sẽ xem xét lại thiếu sót của mình trong vấn đề này, chứ còn đổ lỗi cho người khác là một việc *quá dễ dàng*,phải không em? - Matt nói.

- Đúng vậy. Đổ lỗi chỉ là giải pháp tạm thời, còn về lâu dài thì em nghĩ chắc là em không cần đưa ra câu trả lời, phải không? - Annie cười lém lỉnh.

- Cảm ơn em đã giúp anh tỉnh ngộ.

- Với anh thì lúc nào em cũng sẵn lòng. Nhưng anh biết không, có những việc anh sẽ không thể tìm ra câu trả lời ngay được.

- Em có lý, nhưng anh không còn thời gian nữa. Anh có nhiệm vụ tìm ra câu thần chú trước sáng mai để trở về gặp sếp của anh.

Một tia chớp lóe lên trên bầu trời còn chưa sáng hẳn kèm theo tiếng sấm nổ cắt ngang cuộc đối thoại của họ.

- Xem ra cha em và anh không thể đi chơi golf hôm nay được rồi.

- Không đâu! Anh nghĩ trong thời tiết này cha em sẽ nói là: *"Một cơ hội thật tuyệt để đánh golf! Với thời tiết này chúng ta sẽ chơi golf theo cách riêng của chúng ta".*

- Anh nói chí phải. - Annie đáp.

Ngay lúc đó, bác Jack xuất hiện ở cửa và lên tiếng:

- Chà! Xem ra chúng ta sẽ chơi golf theo cách riêng của chúng ta thôi. - Ông nói to.

- Coi như em chưa nói gì đâu nhé. - Annie trêu Matt. - Có lẽ anh sẽ tìm thấy một câu thần chú trước ngày mai đấy.

- Mọi người làm gì ở đây mà nói cười rôm rả vậy? - Bác Carol hỏi vọng ra từ nhà bếp. - Chắc không phải là chuyện thời tiết rồi, đúng không? Cả nhà vào trong này đi thôi.

Thế là cả ba trở vào bếp cùng làm món bánh mì nướng kiểu Pháp với bác Carol. Đã lâu lắm rồi Matt chưa được tận hưởng bầu không khí gia đình thoải mái, dễ chịu như thế này.

8

TỰ TIN

Khi mọi người đã yên vị trên ghế với phần nước cam và lát bánh mì nóng hổi, Matt bắt đầu chia sẻ những điều anh đã học được sau cuộc thảo luận với những người hàng xóm của gia đình bác Jack tối qua.

- Nhưng cháu vẫn còn một câu hỏi. - Matt nói. - Điều gì đã khiến cho mọi người không dám thành thật và thừa nhận rằng mình đã sai và xin lỗi người khác ạ?

- Đây mới chính là cốt lõi của vấn đề. Để trả lời câu hỏi này, cháu buộc phải đối diện với con người thật của mình. Đó chính là chân giá trị của mỗi người. - Bác Jack đáp.

- Chân giá trị của mỗi người được hình thành từ những yếu tố nào ạ? - Matt hỏi khi rót thêm cà phê vào tách của mình.

- Giá trị của mỗi người được hình thành từ bốn yếu tố. Đầu tiên là số mệnh, tức là những điều ta không được quyền chọn lựa, chẳng hạn như nơi sinh, cha mẹ, giới tính, màu da, chủng tộc… Yếu tố thứ hai là những kinh nghiệm mà ta tiếp thu được từ những người đi trước như cha mẹ, họ hàng, thầy cô… Yếu tố thứ ba chính là những thành công và thất bại cháu gặp trên đường đời. Và cuối cùng là khả năng nhận thức và thích nghi của cháu với ba yếu tố trên.

- Vấn đề bác vừa nêu ra có vẻ mơ hồ và khó nắm bắt. Có lẽ sẽ phải mất nhiều thời gian nữa cháu mới hiểu được. - Matt nói.

- Bác biết. Nhưng theo cháu thì trong bốn yếu tố trên, yếu tố nào có sức tác động nhiều nhất đến sự hình thành giá trị con người?

- Yếu tố thứ tư ạ.

- Chính xác. Nhận thức và khả năng thích nghi đối với những gì thuộc về số mệnh, kinh nghiệm sống, thành công và thất bại, chính là nền tảng cho mọi lựa chọn của cháu.

- Lựa chọn ạ? - Matt thắc mắc.

- Đúng vậy. - Bác Jack gật đầu. - Khả năng nhận thức và thích nghi của chúng ta đối với ba yếu tố đầu tiên sẽ quyết định việc ta có biết nhận ra và xem trọng giá trị của bản thân mình không. Chỉ có chính bản thân ta, chứ không một ai khác, mới có thể đưa ra sự chọn lựa cuối cùng có tính quyết định.

- Tại sao con người thường mắc sai lầm khi nhìn nhận về bản thân họ như vậy? - Matt hỏi.

- Đó là vì niềm tin của họ vào giá trị bản thân thường tách rời với những trải nghiệm trong quá khứ. - Bác Carol bấy giờ mới lên tiếng.

Brad đóng góp ý kiến:

- Ông bà ta vẫn thường nói là khi một người không chịu nhìn ra xung quanh mà cứ tự coi mình là trung tâm của vũ trụ thì đó là dấu hiệu chứng tỏ người đó đã quá đề cao cái tôi cá nhân của họ.

Có một số người cảm thấy khó mở lời xin lỗi người khác, bởi họ luôn cho rằng giá trị con người phụ thuộc vào những biểu hiện bên ngoài cộng với quan điểm đánh giá của mọi người xung quanh. Thế nên họ luôn quan tâm đến "bộ mặt" của mình và không bao giờ chịu thua kém những người xung quanh.

Matt lên tiếng:

- Gần đây, có mấy người trong công ty cháu than phiền rằng: *"Tôi cảm thấy hụt hơi vì cứ phải chạy đua theo nhà hàng xóm: họ cứ liên tục sắm những thứ đắt tiền mà tôi không mua nổi".*

Câu nói của Matt khiến mọi người phì cười. Bác Jack tiếp lời anh:

- Nếu người ta cứ chạy theo người khác để kiếm tìm cảm giác rằng mình đang tiến bộ, đang tốt lên, thì hẳn là giá trị của họ sẽ phải thay đổi xoành xoạch theo thái độ và phản ứng của những người sống quanh họ. Và khi đó, họ chỉ còn biết nghĩ đến bản thân mà không thể chú ý đến điều gì khác. Tuy nhiên:

Người khiêm nhường không đánh giá thấp bản thân. Họ chỉ nghĩ đến bản thân ít hơn thôi.

- Nhưng làm thế nào để duy trì quan điểm sống tốt đẹp đó hả bác? - Matt hỏi.

- Muốn như vậy, *cháu phải phân biệt rạch ròi hai phạm trù là giá trị bản thân và giá trị của hành động.*

- Bác muốn nói đến phương châm sống N.A.T.O. - lối sống mà theo đó, chúng ta không bận tâm đến những gì mình sẽ nhận về khi cho đi một thứ gì đó, phải vậy không ạ?

- Rất chính xác. - Bác Jack tỏ ra hài lòng về người học trò sáng dạ. - Khi bác hỏi các bậc làm cha làm mẹ: *"Anh chị có yêu con cái của mình không?"* , họ đều bật cười bởi vì câu trả lời đã quá rõ ràng: Tất nhiên bố mẹ nào mà chẳng yêu con. Sau đó, bác hỏi tiếp: *"Vậy có phải anh chị chỉ yêu thương các cháu khi chúng ngoan ngoãn, giỏi giang không?",* họ còn cười to hơn và đáp: *"Chắc chắn là không phải như vậy. Chúng tôi yêu các con của mình không vì lý do gì cả. Chúng tôi yêu chúng chỉ đơn giản vì chúng là con của chúng tôi. Đó là tình yêu vô điều kiện".* Matt này, cháu nghĩ thế nào, nếu cháu được nhận tình yêu thương vô điều kiện như vậy?

- Cháu cảm thấy vững tâm và rất tự tin ạ. - Matt trả lời. - Thật sự là cháu sẽ *luôn luôn tự tin* khi được sống trong niềm hạnh phúc lớn lao như thế. - Matt bổ sung thêm.

- Đúng vậy. Hầu hết chúng ta đều được sinh ra trong một tình yêu vô điều kiện như vậy. Nhưng chúng ta cũng là những kẻ đãng trí bẩm sinh và luôn quên đi điều đó. Tuy vậy, bác tin rằng cuối cùng ai cũng sẽ nhớ ra, vấn đề là sớm hay muộn mà thôi.

- Chưa bao giờ cháu nghĩ đến vấn đề này cả. - Matt đáp.

- Khi cháu nghĩ rằng tình yêu cháu nhận được là thứ tình yêu có điều kiện, tức là có trao đi mới được nhận lại, cháu sẽ không ngừng cố gắng để nâng cao giá trị bản thân nhằm có được tình yêu thương của mọi người. Cháu tin rằng cháu phải tác động đến mọi người bằng cách này hay cách khác thì mới nhận được tình yêu thương của họ. Và vì muốn giữ tình yêu đó nên lúc nào cháu cũng phải cố gắng xây dựng và duy trì một hình ảnh hoàn hảo trong mắt họ.

- Có vẻ đây là lối sống của những người thiếu kiên định. - Matt nói.
- Chưa kể lối sống này sẽ khiến người ta kiệt sức vì mệt mỏi.

- Đến một ngày nào đó, - Bác Carol nói, - ta thức giấc và tự hỏi: biết đến bao giờ tất cả những mong muốn của mình trở thành hiện thực; thế nào mới là đủ danh vọng, quyền lực; làm sao để được người khác yêu thương hơn nữa... Nhưng cháu biết không, chúng ta đã có tất cả tình yêu thương mà chúng ta cần và đã có điều đó ngay từ khi lọt lòng mẹ.

- Những điều bác vừa nói chính là điều quan trọng nhất mà cháu cần học. - Matt nói.

- Đó cũng là điều quan trọng nhất mà giám đốc của cháu phải tìm hiểu đấy. - Bác Jack nhấn mạnh.

Matt liếc nhanh ra ngoài cửa sổ khi một tia chớp lóe lên xé toạc những lớp mây đen đang phủ kín bầu trời. Mưa bắt đầu rơi nặng hạt.

9
XIN LỖI CHÍNH MÌNH

Sau bữa sáng, bác Jack và Matt đến đón bà Nana đi lễ cùng cả gia đình, trong khi Annie lái xe chở bác Carol và Brad đến thẳng nhà thờ. Sau khi đã cài dây an toàn cẩn thận, Matt mở lời:

- Sáng nay, Annie đã nêu ra một luận điểm mới mà cháu cho rằng khá thú vị. Đó là vấn đề tự khiển trách. Annie đã giúp cháu nhận ra rằng có thể chính cháu cũng đã góp phần làm cho tình hình trong công ty thêm rối ren. Cụ thể là cháu đã không làm gì để ngăn chặn sự việc trước khi nó trở nên nguy cấp như hiện nay.

- Ôi, Annie của tôi! Con bé đã nói với cháu những điều như thế sao? - Bác Jack hỏi, tỏ vẻ ngạc nhiên về con gái mình. - Nhưng cháu có nghĩ rằng nó nói vậy là để dọa cháu không đấy?

- Dạ không ạ. Annie đã dẫn dắt cháu vào vấn đề khéo léo đến nỗi cháu không hề có cảm giác mình đang ở trong tình thế nguy hiểm, tất nhiên là trừ khi chính cháu tự đặt mình vào đó.

- À, ra vậy. Bác chắc chắn một điều em nó không học bài học này từ bác đâu. - Bác Jack nói với giọng hài hước.

- Nhờ có Annie mà những khúc mắc trong công việc của cháu dần dần được tháo gỡ. Chẳng biết từ bao giờ cháu đã bước vào cuộc chơi và còn bao che cho những điều dối trá. Cháu không muốn bị mất đi mức lương đáng kể cùng với những lợi nhuận mà mình đang được hưởng. Và cháu đã tự huyễn hoặc rằng chẳng có gì sai trái trong những chuyện này cả.

Tất nhiên, đôi lúc cháu cũng băn khoăn khi chợt nhận ra dường như có điều gì đó không ổn. Nhưng mỗi lần như thế, cháu lại tìm cách gạt nỗi lo sợ mơ hồ đó bởi cháu không muốn thừa nhận sai

lầm của mình. Cũng như nhiều người khác trong hoàn cảnh tương tự, cháu đã chọn cách lờ đi và để sự thật chìm vào im lặng. Và như vậy là vô tình cháu đã đẩy giám đốc của cháu lâm vào tình cảnh như hiện nay. Như cháu đã nói với bác tối thứ Sáu vừa rồi đấy, cháu không muốn báo cáo với giám đốc bất kỳ tin xấu nào, dù những thông tin ấy là có thật. Có lẽ mọi chuyện đã khác đi nếu cháu không làm như vậy.

- Matt này, cháu không thể kiểm soát hậu quả của những hành động mình làm. - Bác Jack nói khi cho xe rẽ xuống lối đi nhỏ dẫn vào nhà bà Nana. - *Nhưng cháu hoàn toàn có thể kiểm soát suy nghĩ và hành động của mình.* Cháu đã để nỗi sợ hãi điều khiển cháu suốt thời gian qua. Nhưng hôm nay, bác nghĩ ít ra cháu cũng phần nào cảm thấy nhẹ lòng hơn vì cháu đã dám thành thật với chính mình. Những chuyện xảy ra tại công ty cháu không chỉ mới xuất hiện một tuần thôi đâu. Rất có thể nhiều người đã biết rõ sự việc, nhưng cũng như cháu vậy, không ai dám nói lên sự thật vì họ sợ làm cấp trên phật ý và như thế họ có thể bị mất việc. Câu hỏi đặt ra ở đây là giám đốc của cháu là người như thế nào? Cháu có bao giờ nghĩ rằng vì biết rõ như thế nên ông ấy đã thao túng tất cả mọi việc trong công ty không?

- Trước khi những rắc rối này xảy ra, cháu rất ngưỡng mộ và kính trọng giám đốc của cháu, kể cả bây giờ cháu vẫn là một nhân viên trung thành của ông ấy. Nhưng khoảng hơn một năm trở lại đây, dường như giám đốc cháu bị lợi ích và bổng lộc nhấn chìm nên không còn quan tâm đến cảm nhận của mọi người nữa. Tiếc là cháu đã không làm gì để giúp ông ấy, bởi cháu nghĩ đơn thuần là một trợ lý như cháu sẽ không làm được gì nhiều để thay đổi cục diện công ty.

Bác Jack an ủi Matt:

- Cháu đừng tự trách mình như thế. Bây giờ cháu đã biết mình cần làm gì rồi phải không? Hãy xin lỗi chính bản thân cháu vì những suy nghĩ hoặc hành động khiến cháu cảm thấy thất vọng về mình. Hãy cố gắng sửa đổi để tránh lặp lại những hành vi mà cháu đã nhận ra là không đúng. Cuối cùng, cháu hãy nỗ lực đền bù những tổn thương mà cháu đã tự gây ra cho mình cũng như cho những người khác bằng cách thay đổi hành vi cư xử của cháu. Những biện pháp bác nêu ra có thể giúp cháu cải thiện tình hình đấy. Còn bây giờ, cháu nói lại cho bác biết cháu đã học được gì ở đây nào. Cháu đã cảm thấy nhẹ nhàng hơn chưa, hay vẫn nặng nề như hôm đầu tiên cháu đến đây?

- Cháu thấy dễ chịu hơn nhiều ạ, bởi cháu đã tự tin hơn khi nghĩ đến những nhiệm vụ cháu sắp phải thực hiện. Bài học về Một Phút Xin Lỗi tạo nên sự biến đổi to lớn trong cách nhìn nhận của cháu về bản thân mình.

- Vậy theo cháu, cái đã thay đổi thật sự là gì? - Bác Jack gặng hỏi.

- Đó là chính con người cháu. Cháu đã thay đổi cách nghĩ của mình.

Bác Jack tiếp tục:

- Vậy cháu định sẽ làm gì để thay đổi các hành vi ứng xử của mình?

Matt nhíu mày để xem mình sẽ thay đổi cách cư xử như thế nào. Sau vài phút nghĩ ngợi, Matt trả lời:

- Cháu xin nợ bác đáp án của câu hỏi này vậy.

10
YÊU CẦU NGƯỜI KHÁC XIN LỖI

Mưa mỗi lúc một nặng hạt khi bác Jack cho xe chạy vào sân nhà bà Nana. Matt mở cửa xe và chạy vội vào. Anh đặt chân lên thềm nhà đúng lúc bà Nana xuất hiện trong chiếc áo choàng không cổ màu trắng mềm mại, trang nhã. Matt mở dù che mưa cho hai bà cháu đi ra xe, trong khi vẫn không ngừng suy nghĩ về câu hỏi của bác Jack.

Khi chiếc xe đã ra khỏi con đường nhánh dẫn vào nhà bà Nana, Matt liền quay lại câu chuyện đang bỏ dở lúc nãy.

- Bà và bác đã giúp cháu hiểu sức mạnh của lời xin lỗi. Nhưng cháu còn một thắc mắc nữa về người không nhận được một lời xin lỗi nào, dù họ đáng được nhận. Tối hôm qua, cháu đã nghĩ đến những người bị tổn thương và chịu đau khổ chỉ vì người làm họ đau lòng không đủ can đảm để nói lời xin lỗi. Cháu muốn biết những người này nên làm gì để đòi quyền lợi của mình ạ.

- Để mẹ trả lời câu hỏi của Matt nhé! - Bà Nana đề nghị với bác Jack.

- Tất nhiên là được ạ. - Bác Jack đáp.

- Những ai cảm thấy đang bị xúc phạm hoặc tin rằng mình xứng đáng được nhận một lời xin lỗi nên yêu cầu người khác xin lỗi mình. - Bà Nana trả lời.

- Bà vừa nói là *yêu cầu* được nhận một lời xin lỗi ư? - Matt ngạc nhiên hỏi lại.

- Đúng vậy. - Bà Nana khẳng định. - Sau khi yêu cầu người kia xin lỗi mình, cháu hãy nói cho họ biết về những việc họ đã làm khiến cháu đau lòng và tổn thương.

- Vâng, cháu hiểu rồi ạ. - Matt đáp. - Nhưng giả sử người đó không chịu xin lỗi, hoặc tệ hơn nữa là phản ứng thô bạo với mình thì sao ạ?

- Đó là điều khiến mọi người e ngại. - Bà Nana tiếp lời. - Nhưng nhất định cháu phải lên tiếng vì quyền lợi cũng như giá trị của chính bản thân cháu. Đừng đợi đến khi bằng tuổi bà thì mới nói lên suy nghĩ của mình. Cháu hãy tưởng tượng xem, nếu người xúc phạm cháu chẳng may qua đời, lúc đó cháu nói với họ để làm gì nữa. Nếu cháu cứ giữ mãi sự oán hận trong lòng thì sự phiền muộn sẽ làm cháu khổ sở lắm đấy.

- Đúng vậy ạ! - Matt đồng ý.

- Một khi cháu dũng cảm yêu cầu người khác xin lỗi mình, nghĩa là cháu biết tôn trọng bản thân, bất kể cháu có nhận được lời xin lỗi hay không, - Bác Jack nói thêm, - đồng thời cháu cũng chứng tỏ cho người kia thấy cháu tôn trọng mối quan hệ giữa cháu với họ như thế nào.

- Vâng, quả là như vậy. - Matt nói. - Chắc chắn không ai muốn rước thêm phiền phức chỉ để yêu cầu được nhận một lời xin lỗi từ một người mà họ không quan tâm.

- *Yêu cầu ai đó xin lỗi ta là cơ hội để ta khẳng định giá trị bản thân và đề cao mối quan hệ tình cảm giữa đôi bên.* Còn có một cách khác để nhìn nhận vấn đề này: Giả sử bác đề nghị cháu tham gia một vụ cá cược mà trong đó cháu sẽ không trở thành người thắng cuộc, nhưng cũng không là người thất bại, cháu có dám cược không? - Bác Jack hỏi.

- Chắc chắn là có ạ. - Matt đáp. - Cháu sẽ là một tên ngốc nếu không nhận lời, bởi cháu sẽ chẳng mất gì cả.

- Đúng rồi. - Bác Jack tán thành. - Vụ cá cược này cũng tương tự như tình huống cháu yêu cầu được nhận một lời xin lỗi vậy. Nếu cháu nhận được lời xin lỗi, cháu là người thắng cuộc; bằng không cháu cũng không thất vọng hay buồn bã, bởi vì người không chịu xin lỗi cháu không xứng đáng với tình cảm cháu dành cho họ.

Bà Nana lên tiếng:

- Nếu cháu không nhận được lời xin lỗi mà cháu nghĩ mình xứng đáng được nhận, thì cũng đừng chờ đợi người đã xúc phạm cháu tự nghĩ đến hành động đó. Hãy thẳng thắn yêu cầu người đó xin lỗi cháu. Cuộc sống này quá ngắn ngủi để chờ đợi người khác dò

đoán ý nghĩ của mình, đặc biệt là những người mà ta quan tâm và yêu mến. Cháu biết đấy, nhiều người cảm thấy rất khó khăn khi thừa nhận mình đã sai. Vì vậy, hãy nói với họ rằng cháu muốn họ dành Một Phút Xin lỗi cho cháu. Hãy nói với họ về tầm quan trọng của việc nhận lỗi. Một khi họ đã thực hiện được phần việc khó khăn này, những bước còn lại sẽ trở nên dễ dàng hơn nhiều. Và cả hai bên đều sẽ cảm thấy nhẹ nhõm và thoải mái hơn. Cháu hãy nhớ một điều rằng:

Việc yêu cầu người khác xin lỗi thể hiện rằng bạn biết tôn trọng giá trị bản thân và đánh giá cao mối quan hệ giữa hai bên

- Chuyện gì sẽ xảy ra nếu cháu không nhận được lời xin lỗi mà cháu xứng đáng được nhận? - Matt hỏi.

- Nếu người đó không xin lỗi, mặc dù họ hiểu rõ những tổn thương họ đã gây ra cho cháu, thì cháu nên xem xét lại mối quan hệ đó. Có lẽ tình cảm giữa đôi bên chưa đủ thân thiết như cháu nghĩ. - Bác Jack phân tích.

- Cháu hiểu rồi! Như vậy nếu họ từ chối đề nghị của cháu có nghĩa là họ không coi trọng cháu và cả mối quan hệ giữa cháu với họ, đúng không ạ? - Matt hỏi lại. - Cháu hy vọng rằng cháu sẽ không bao giờ gặp phải những chuyện như thế.

- Còn nếu chuyện đó vẫn cứ xảy ra, cháu hãy bình thản đón nhận và bỏ qua mọi chuyện đi. - Bác Jack nhắc nhở.

Bà Nana tỏ ra hồ hởi trong khi chiếc xe chậm rãi tiến vào sân nhà thờ.

- Mấy người bạn trong câu lạc bộ của mẹ đã kể nhiều chuyện lý thú về vị mục sư sẽ thuyết giảng trong buổi lễ hôm nay. Mẹ rất muốn được nghe ông ấy nói. Hẳn chúng ta sẽ có một buổi sáng khó quên đây.

Bà Nana, bác Jack và Matt bước vào nhà thờ để nhập chung vào nhóm của bác Carol, Brad và Annie. Dù thời tiết không mấy thuận lợi và quần áo nhiều người đã ướt sũng, nhưng ai nấy nhanh chóng quên đi sự khó chịu này để tập trung vào bài thuyết giảng.

11

KẾT THÚC BÀI HỌC VỀ MỘT PHÚT XIN LỖI

Như bà Nana dự đoán, bài giảng của vị mục sư rất cuốn hút và Matt ngồi nghe chăm chú như muốn nuốt lấy từng lời của ông:

Đến bây giờ tôi vẫn còn giữ rất nhiều kỷ niệm về người bà kính yêu của mình. Bà tôi chơi cờ tỷ phú rất giỏi. Hai bà cháu thường chơi cờ với nhau và lần nào bà cũng thắng áp đảo tôi. Khi trò chơi kết thúc, bà thường thu gom được hết những khu vực danh tiếng như Broadway, Park Place, các dinh thự sang trọng và nhiều thứ khác nữa. Bà thường an ủi tôi: "John ạ, thế nào rồi cháu cũng sẽ học được cách chơi trò này thôi mà".

Mùa hè nọ, có một cậu bé chuyển đến sống cạnh nhà tôi. Cậu bé này chơi cờ tỷ phú rất cừ và cậu đã hướng dẫn tôi cách chơi. Chúng tôi luyện tập mỗi ngày và tôi đã tiến bộ rất nhanh. Tôi nóng lòng chờ đến tháng Chín vì đó là khoảng thời gian bà thường đến thăm gia đình tôi.

Rồi điều tôi chờ đợi cũng đến. Khi bà vừa ngồi xuống ghế nghỉ mệt sau chặng đường dài, tôi sà vào lòng bà và nói với giọng háo hức:

- Bà ơi, bà có muốn chơi cờ tỷ phú với cháu không?

Tôi không bao giờ quên ánh mắt rạng ngời khi bà nhìn tôi lúc đó. Tôi bày bàn cờ ra và hai bà cháu bắt đầu chơi. Lần này khi cuộc chơi kết thúc, tôi đã tậu được hầu hết đất đai, nhà cửa trong bàn cờ. Tôi đã có tất cả mọi thứ. Với một cậu nhóc như tôi, đó là khoảnh khắc tuyệt diệu nhất.

Bà nhìn tôi mỉm cười:

- John này! Cháu đã học được cách chơi trò này rồi đấy. Nhưng bà muốn thông qua trò chơi này, cháu sẽ rút ra một bài học về cuộc sống. Đó là: tất cả mọi thứ rồi cũng quay về nằm trong chiếc hộp.

- Là sao ạ? Cháu chưa hiểu. - Tôi hỏi.

Và câu trả lời của bà tôi khi ấy khiến tôi nhớ mãi.

- Mọi thứ "tài sản" cháu có đều được cất vào chiếc hộp sau khi trò chơi này kết thúc.

Vị mục sư đưa mắt nhìn các con chiên của mình một lượt rồi nói tiếp:

- Cuộc sống của chúng ta chẳng phải cũng là một trò chơi sao? Chúng ta lao động cật lực để có tiền bạc, địa vị, danh tiếng hay bất kể thứ gì chăng nữa thì rồi tất cả đều quay về nằm trong "chiếc hộp" khi ta từ giã cõi đời. Thứ duy nhất còn mãi với thời gian chính là tâm hồn của chúng ta, nơi ta lưu giữ tình cảm về những người ta yêu mến và những người yêu mến ta.

Trở về trong màn mưa trắng xóa, Matt im lặng suy nghĩ. Cuối cùng anh cũng lên tiếng, giọng thật khẽ khàng:

- Câu chuyện của vị mục sư đã làm sáng tỏ tất cả những vấn đề mà bác cháu ta đã bàn đến trong mấy ngày qua, bác nhỉ!

- Đúng vậy cháu ạ. - Bác Jack trả lời. - Bác rất hài lòng vì lúc nào cháu cũng để tâm đến bài học này. Một khi nhận thức được rằng mọi thứ mà ta gom góp, tích lũy trong cuộc đời, từ của cải vật chất đến lời khen chê của người khác, cuối cùng rồi cũng trở về nằm trong một chiếc hộp, chúng ta mới hiểu mình nên và không nên làm gì. Gốc rễ của mọi sai phạm mà con người mắc phải đều bắt nguồn từ cái tôi đầy kiêu hãnh. Càng sớm nhận ra điều này, ta càng sớm biết cách sửa chữa sai lầm, từ đó bù đắp những thiệt hại mà ta đã gây ra cho chính mình và cả những người xung quanh. Từ đó, ta sẽ sống trung thực, can đảm thừa nhận lỗi lầm, dám xin lỗi và cam kết thay đổi cách cư xử của bản thân.

- Theo bác biết, đây là cách tốt nhất có thể giúp cháu cải thiện tình hình, khiến cho mọi việc tốt đẹp hơn, không những cho cháu mà còn cho tất cả những người mà cháu yêu thương. - Bác Jack nói.

Bầu không khí im lặng bao trùm trong xe suốt quãng đường còn lại. Bên ngoài, gió thổi mỗi lúc một mạnh hơn.

12

CÁCH TỐT NHẤT ĐỂ NÓI LỜI CẢM ƠN

Matt bước vào nhà đúng lúc điện thoại của anh reo vang. Đó là cuộc gọi của giám đốc David Roberts. Matt liếc nhanh về phía bác Jack rồi bước tới nghe điện thoại. Vài phút sau, anh trở ra với vẻ bối rối không che giấu. Thấy vậy, bác Jack hỏi ngay:

- Mọi việc vẫn ổn cả chứ Matt?

- Vâng, ít ra là cháu nghĩ như vậy. Giám đốc cháu cũng theo dõi tình hình thời tiết nên ông bảo ông hoàn toàn thông cảm nếu cháu không về kịp để tham dự cuộc họp vào sáng mai.

- Bà Nana ơi! - Matt quay sang bà Nana, mỉm cười. - Giám đốc cháu còn nói rằng ông ấy rất thích câu chuyện về Tổng thống Lincoln. Ông đã đọc đi đọc lại câu chuyện đó và thậm chí còn đưa cho mọi người trong gia đình cùng đọc. Ông ấy còn nói tối nay sẽ đọc lại câu chuyện lần nữa cơ đấy.

- Điều đó chứng tỏ ông ấy đã bình tâm trở lại rồi đấy. - Bác Jack nhận xét.

- Cháu cũng hy vọng là như vậy. Thế nhưng qua giọng nói, cháu đoán ông ấy hiện đang rất mệt mỏi.

- Đó là tình trạng kiệt quệ về tinh thần. - Bác Carol nhấn mạnh.

- Vâng! Với giám đốc của cháu thì điều này là hoàn toàn có thể. - Matt nói. - Nếu cháu không đến nhà bác mà ở lại thành phố suốt mấy ngày qua, chắc cháu cũng rơi vào tình trạng như vậy, có khi còn tệ hơn. Mãi đến bây giờ cháu mới ý thức được tầm quan trọng

của thời gian thư giãn, khi chúng ta tạm gác mọi công việc để rồi sau đó quan sát sự việc dưới một góc độ hoàn toàn mới mẻ.

Bác Carol bước đến gần cửa sổ, đưa tay hứng lấy những giọt mưa mát lạnh vẫn rơi xuống không ngừng, trong khi Brad tranh thủ truy cập vào mạng để đọc bản tin thời tiết mới nhất. Theo dự báo, cơn mưa sẽ tiếp tục kéo dài ít nhất hai ngày nữa. Vừa nghe tin này, Matt tức tốc gọi điện thoại ra sân bay rồi thông báo:

- Tất cả các chuyến bay đều bị hoãn rồi. - Matt hỏi - Ở đây có gần trạm xe lửa nào không ạ?

- Có đấy. - Bác Jack đáp.

- Cháu phải về thôi ạ. Bằng mọi giá cháu phải đến gặp giám đốc Roberts vào sáng mai.

Matt gọi điện ra ga đặt vé, gọi một chiếc taxi, rồi vội vã quay về phòng thu xếp hành lý. Khi Matt trở ra phòng khách để chào mọi người, cả gia đình bác Jack đã có mặt đầy đủ. Annie trêu Matt:

- Con nghĩ là anh Matt đang muốn rời khỏi đây thật nhanh vì anh Matt biết là cha đang mong thời tiết này cứ kéo dài để được chơi golf thỏa thích.

- Thế nào Matt, cậu có muốn đo lượng mưa lúc này không? - Brad trêu Matt.

Mọi người cùng cười.

Bên ngoài, trời vẫn mưa như trút nước.

- Cháu sẽ rất vui nếu được cùng bác tiếp tục bàn luận về bí quyết này. Nhất định một ngày nào đó, cháu sẽ trở lại đây, dù chỉ để được chơi golf dưới mưa với bác. - Matt mỉm cười nói với bác Jack.

Matt nhấc túi xách lên khi nghe tiếng còi xe giục giã của người tài xế. Quay sang bác Jack, anh nói:

- Bác chúc cháu may mắn đi!

- Những gì cháu đang nắm giữ trong tay còn ý nghĩa hơn cả sự may mắn. Cháu đã có kiến thức, sự hiểu biết và cả lòng tự tin. - Bác Jack vỗ vai Matt.

- Bây giờ cháu đã biết phải làm gì rồi, bác ạ. - Matt nói.

- Cháu đã hiểu vấn đề một cách sâu sắc, biết việc mình cần làm và dám chấp nhận mọi kết quả. Vậy nên bây giờ cháu chỉ cần ai đó nhắc nhở để cháu luôn nhớ đến những gì đã học thôi. - Bác Jack tiếp lời.

- Vâng ạ! Cháu cảm ơn bác rất nhiều vì lời *nhắc nhở* của bác. - Matt đáp.

Bác Jack gật đầu:

- Cách tốt nhất để bày tỏ lòng biết ơn của cháu đối với bác là hãy áp dụng Một Phút Xin lỗi vào thực tế cuộc sống, mỗi khi cháu phạm sai lầm. Và hãy chia sẻ bí quyết này với những người xung quanh.

- Vâng, cháu sẽ làm như bác dặn ạ.

Người tài xế lại bấm thêm một hồi còi nữa. Matt hôn tạm biệt từng người rồi xách hành lý chạy băng qua màn mưa đến chỗ chiếc taxi đang đợi sẵn.

Trên đường ra ga xe lửa, Matt thầm cảm ơn gia đình bác Jack đã giúp anh nhận thức được nhiều điều. Thế nhưng, khi đã ngồi trên tàu, cảm giác bất an lại quay về. Matt liền mở cuốn sổ tay đọc lại những ghi chú anh viết trong mấy ngày qua.

Matt nghĩ có lẽ giám đốc David Roberts sẽ không thèm nghe những gì anh trình bày đâu, nhưng anh vẫn sẽ nói, bởi đơn giản đó là việc anh nên làm lúc này.

Matt cảm thấy thanh thản hơn khi thừa nhận những sai lầm của bản thân mà không phải băn khoăn vì sợ người khác chê cười. Anh lấy cuốn sổ ghi chép ra và đọc lại những điều cần ghi nhớ về nội dung giá trị cá nhân.

Giá trị cá nhân

• Giá trị con người không phụ thuộc vào những biểu hiện bên ngoài của họ hay ý kiến đánh giá của người khác.

• Khi bạn sai, hãy sẵn sàng nhận lỗi, bất chấp hậu quả thế nào.

• Không phải ta đánh giá bản thân thấp đi, mà ta chỉ ít nghĩ cho riêng mình thôi.

• Sẵn sàng trao tình yêu thương từ trái tim mình mà không kèm theo

bất cứ điều kiện nào.

13
THỜI KHẮC QUYẾT ĐỊNH

Sáng thứ Hai, Matt có mặt tại văn phòng công ty khi đồng hồ vừa điểm 7 giờ. Trước đó, anh đã kịp hoàn tất bản tóm tắt những điều học được về Một Phút Xin lỗi để gửi đến giám đốc Roberts. Khi một mình bước trên hành lang dài vắng vẻ dẫn đến phòng làm việc của giám đốc, Matt thầm nghĩ: *"Tĩnh lặng quá. Nhưng không ai có thể đoán biết được chuyện gì sẽ bùng nổ vào ngày mai, ngay tại đây!".*

Matt mở cửa nhìn vào phòng giám đốc. Giấy tờ, tài liệu, báo cáo và biểu đồ nằm la liệt khắp nơi trên bàn làm việc của ông và trên cả chiếc bàn tiếp khách. Dường như ông đã làm việc suốt đêm qua, và cũng có thể là suốt những ngày nghỉ cuối tuần vừa rồi.

Khi Matt bước vào phòng, giám đốc ngước lên nhìn anh với đôi mắt ngạc nhiên. Và rồi từ gương mặt mệt mỏi của ông xuất hiện một nụ cười. Lâu lắm rồi, Matt mới nhìn thấy ông cười.

Matt nhẹ nhàng khép cửa lại rồi ngồi xuống ghế.

- Tôi rất vui khi thấy cậu trở về bình an và có mặt bên cạnh tôi lúc này. - Roberts vừa nói vừa nhìn thẳng vào mắt Matt. - Nếu cậu không về kịp thì tôi cũng chẳng biết phải làm gì để ứng phó với tình hình này cả. Và một lần nữa cảm ơn cậu về câu chuyện của Tổng thống Lincoln.

- Tôi rất vui khi biết giám đốc thích câu chuyện này.

- Câu chuyện đó hữu ích hơn cậu tưởng đấy, Matt ạ. Tôi nhận được câu chuyện khi đang viết đơn xin từ chức. - Giám đốc Roberts nói, giọng trầm xuống. – Tôi đọc một mạch không nghỉ và hành động của Tổng thống Lincoln đã thức tỉnh tôi, và tôi đã suy nghĩ lại

quyết định của mình. Dù đang ở trong tình trạng bế tắc, nhưng tôi tin vẫn có nhiều chọn lựa khả thi hơn việc từ chức, không chỉ vì bản thân tôi mà còn vì những người đã đặt niềm tin nơi tôi suốt bao năm qua.

- Tôi hy vọng giám đốc đã suy nghĩ lại. - Matt tiếp lời. - Vì thế nên tôi mới có mặt ở đây buổi sáng hôm nay. Tôi đã học được một bài học tuyệt vời trong kỳ nghỉ lễ Quốc khánh vừa qua. Tôi tin những điều tôi đã học có thể giúp chúng ta giải quyết những khó khăn này một cách hiệu quả.

- Ngay sau khi đọc câu chuyện về Tổng thống Lincoln, tôi đã đoán là cậu sẽ nghiêm túc soi xét lại bản thân mình.

- Vâng! Tôi hy vọng là giám đốc sẽ đồng ý lắng nghe những gì tôi sắp nói ra đây. Nhưng tôi cảnh báo trước rằng những điều đó có thể không dễ nghe chút nào đâu.

- Giờ thì không điều gì có thể khó nghe hơn những lời tôi đã tự lên án mình suốt mấy ngày qua đâu, Matt ạ. Tuy vậy, tôi đánh giá cao sự thẳng thắn của cậu. Nào, bắt đầu đi chàng trai.

Matt bắt đầu:

- Điều đầu tiên tôi học được trong kỳ nghỉ cuối tuần qua là tôi đã nợ ông một lời xin lỗi. Dù ông nói là ông trân trọng sự thẳng thắn của tôi, nhưng trong thời gian gần đây, tôi đã không trung thực với chính tôi và cả với ông. Tôi đã góp phần tạo nên tình trạng tồi tệ của chúng ta hiện nay. Tôi biết trong công ty chúng ta tồn tại nhiều điều bất cập, nhưng tôi lại không đủ can đảm để nói sự thật với ông và cùng ông tìm biện pháp tháo gỡ. Lúc đó, tôi lo sợ nếu nói ra, ông sẽ không còn tin tôi nữa, thậm chí ông sẽ nổi nóng và đuổi việc tôi. Tôi xin lỗi vì đã làm ông thất vọng. Tôi cam đoan là việc này sẽ không lặp lại nữa.

Giám đốc Roberts sững người trong giây lát, chớp chớp mắt rồi thốt lên một câu ngắn gọn:

- Cảm ơn cậu.

Matt nghẹt thở chờ đợi phản ứng của giám đốc Roberts. Anh dốc hết can đảm để tiếp tục:

- Tôi có một đề nghị và tôi rất mong ông sẽ thực hiện đề nghị đó bằng cả tấm lòng.

Giám đốc Roberts chăm chú nhìn người trợ lý trẻ của mình. Sau một hồi im lặng, ông hỏi:

- Vậy cậu muốn tôi làm gì?

- Ông cần phải xin lỗi tất cả các thành viên trong hội đồng quản trị.

Roberts nhắm nghiền mắt trong một giây rồi nói:

- Tôi biết những gì cậu vừa nói là rất đúng, những gì Tổng thống Lincoln đã làm trong câu chuyện là đúng, nhưng tôi không biết mình nên xin lỗi như thế nào. Mãi đến tối qua, tôi mới nhận ra rằng suốt những năm vừa rồi, tôi đã cố tình trốn tránh việc nhận lỗi và xin lỗi mọi người. Tôi đoán là cậu sẽ khuyên tôi dũng cảm đối mặt với mọi chuyện, phải không?

Matt mỉm cười, gương mặt sáng lên đầy tự tin. Anh nói:

- Đúng vậy! Để tôi nói tóm tắt những yếu tố tạo nên hiệu lực của lời xin lỗi mà tôi học được dịp cuối tuần vừa rồi nhé.

Trong hơn một giờ đồng hồ, Matt thuật lại những điều đã học cho giám đốc Roberts nghe. Khi Matt dứt lời, Roberts buông một tiếng thở dài.

- Những gì cậu vừa nói chính là phương án mà tôi đã trăn trở tìm kiếm suốt mấy ngày qua. Tôi không biết nên nói thế nào để cảm ơn cậu. Trong thời gian cậu học bí quyết Một Phút Xin lỗi thì tôi cũng tranh thủ làm một số việc, và tôi tin là mình đã làm tốt. Có lẽ đây là việc duy nhất tôi làm tốt thì phải. Tôi đã lên một kế hoạch kinh doanh mới và tôi hy vọng sẽ xoay chuyển được tình thế hiện nay của chúng ta, đưa công ty trở về quỹ đạo hoạt động cũ và ngày càng phát triển mạnh mẽ hơn. Nhưng bản kế hoạch của tôi sẽ không thể thực hiện nếu tôi không khôi phục được niềm tin của mọi người trong hội đồng quản trị. Sự kiêu căng, ngạo mạn cộng với thái độ bất hợp tác của tôi hôm thứ Sáu vừa qua khiến tôi lo ngại rằng mọi người sẽ không muốn nghe bất cứ điều gì tôi nói nữa.

Matt ngẫm nghĩ một lúc rồi đáp trấn an giám đốc:

- Họ sẽ để tâm lắng nghe, nếu ông xin lỗi một cách chân thành. Tất nhiên, mọi người sẽ khó chấp nhận ngay lời xin lỗi đó. Tuy vậy:

Một Phút Xin Lỗi là cách làm hiệu quả nhất để sữa chữa sai lầm và khôi phục lại niềm tin của những người xung quanh

Giám đốc Roberts nhìn người trợ lý trẻ của mình rồi nói:

- Mãi đến giờ tôi mới nhận ra rằng sai lầm của mình không những gây thiệt hại cho công ty, mà còn làm tổn thương rất nhiều người. Cậu vui lòng nói thêm để tôi hiểu rõ hơn về Một Phút Xin lỗi được chứ?

- Tôi rất sẵn lòng, thưa giám đốc. - Matt đáp.

Trong suốt cuộc trao đổi, giám đốc Roberts đã đặt nhiều câu hỏi xoáy vào cốt lõi vấn đề. Matt rất vui khi trả lời những câu hỏi này vì anh biết giám đốc Roberts thật lòng mong muốn học cách thực hiện Một Phút Xin Lỗi sao cho hiệu quả nhất.

Khi Matt dứt lời, giám đốc Roberts quay sang phía anh và nói:

- Từ giờ đến sáng mai, tôi sẽ suy nghĩ về lời xin lỗi trước hội đồng quản trị. Tôi sẽ thực hiện những gì cậu đã nói, từng bước từng bước một cách cẩn trọng. Còn bây giờ, cậu có thể ở lại để cùng chúng tôi lên kế hoạch hoạt động cho thời gian tới được không? Những người khác sẽ đến ngay thôi.

- Tôi rất sẵn lòng. - Matt đáp.

Khi các nhân viên đã có mặt đầy đủ, giám đốc Roberts cho tiến hành cuộc họp. Ông mở đầu ngắn gọn:

- Cảm ơn các bạn đã có mặt ở đây để tham dự một cuộc họp mà lẽ ra là không cần thiết, nếu không có một sự cố nghiêm trọng xảy ra. Một lần nữa xin cảm ơn tất cả mọi người.

Rồi Matt há hốc mồm khi giám đốc Roberts xin lỗi toàn thể nhân viên trong nhóm. Anh không nghĩ rằng giám đốc sẽ nói lời xin lỗi trước khi cuộc họp hội đồng quản trị bắt đầu vào sáng mai. Tuy còn vụng về và lúng túng, nhưng bằng tất cả sự chân thành, Roberts chứng tỏ cho mọi người thấy rằng ông đã nhận ra sai lầm và thật lòng muốn sửa chữa những sai lầm đó.

Ban đầu, tất cả nhân viên đều tròn mắt ngạc nhiên trước cách xử sự lạ lẫm của giám đốc, nhưng sau đó, một người đứng lên nói:

- Chúng ta đến đây là để làm việc mà. Nào, hãy bắt tay vào công việc đi thôi.

Lời nói của anh ta được các thành viên còn lại hưởng ứng nhiệt liệt. Sau lời mở đầu của giám đốc, ai nấy đều thẳng thắn và cởi mở trao đổi ý kiến với nhau. Cuộc họp càng lúc càng sôi nổi và kéo dài đến tận chiều. Cuối cùng, cả nhóm đã lập được một bản kế hoạch mà mọi thành viên đều tự hào về sự đóng góp của mình trong đó.

14

VỊ GIÁM ĐỐC VÀ MỘT PHÚT XIN LỖI

Sáng thứ Ba, Matt đến công ty trước khi cuộc họp diễn ra. Anh gặp giám đốc Roberts và cả hai cùng tiến về phía phòng họp. Roberts lên tiếng trước:

- Tôi nợ cậu một lời xin lỗi đặc biệt.

Trong lúc Matt còn đang ngỡ ngàng, giám đốc đã tiếp tục:

- Tôi biết cậu đã từ chối nhiều lời mời hấp dẫn từ các công ty khác để đến làm việc với tôi. Dù tôi đã khiến cậu thất vọng hết lần này đến lần khác, nhưng cậu vẫn ở lại bên cạnh tôi. Cậu là chàng trai đặc biệt. Bất kể hôm nay có chuyện gì xảy ra thì tôi vẫn rất biết ơn sự tận tụy của cậu, với cá nhân tôi và cả công ty. Tôi hứa sẽ không để cậu và mọi người thất vọng thêm lần nào nữa đâu. Tôi hy vọng hôm nay tôi có thể nói lời xin lỗi trước toàn thể hội đồng quản trị chỉ trong một phút thôi.

- Cảm ơn giám đốc! - Matt đáp. - Tôi cũng rất mong mọi chuyện sẽ diễn ra tốt đẹp.

Khi hai người bước vào phòng họp, mọi người đã ổn định vị trí. Như mọi lần, giám đốc Roberts lại đứng ở đầu chiếc bàn dài và chuẩn bị phát biểu. Matt cảm thấy không khí trong phòng như một quả bom chỉ chực châm ngòi là sẽ bùng nổ.

Cố gắng trấn tĩnh, giám đốc Roberts bắt đầu:

- Tất cả chúng ta đều ý thức được mức độ nghiêm trọng của những khó khăn mà công ty đang phải đối mặt. Tôi xin chịu hoàn

toàn trách nhiệm về những kế hoạch kinh doanh sai lầm của tôi. Chính những sai lầm đó đã góp phần đẩy công ty đến tình trạng xấu như hôm nay.

Tôi rất hổ thẹn về những hành động của mình. Tất cả mọi người có mặt ở đây đều đã chứng kiến thái độ bất hợp tác, thiếu lịch sự và nói chung là rất đáng phê phán của tôi hôm thứ Sáu vừa rồi. Tôi lấy làm tiếc về những hành vi đó của mình. Chính thái độ kiêu căng, ngạo mạn đã dẫn đến những sai lầm nghiêm trọng của tôi. Tôi đã không chịu lắng nghe, và tệ hơn nữa là không muốn đón nhận những tin tức mà nhờ đó, tôi đã có thể ngăn chặn được cuộc khủng hoảng này. Tôi xin chịu trách nhiệm về tất cả những sai lầm của tôi trong thời gian qua.

Những lời phát biểu của giám đốc Roberts đã thu hút được sự chú ý của các thành viên trong cuộc họp và ông đã tìm được sự đồng cảm từ phía người nghe.

Roberts tiếp tục:

- Tôi hiểu rằng tôi đã gây ra nhiều thiệt hại cho công ty và đã khiến cho quý vị đang ngồi đây - những cổ đông, đồng nghiệp, và khách hàng thân thiết – cảm thấy bị xúc phạm và tổn thương. Tôi xin lỗi tất cả mọi người. Công ty chúng ta cần phải được thay đổi lập tức và sự thay đổi đó phải bắt đầu từ chính bản thân tôi.

Sau đây, tôi xin gửi đến quý vị dự án cải tổ toàn bộ công ty chúng ta, cũng như kế hoạch kinh doanh trong thời gian sắp tới. Tôi tin rằng kế hoạch này không chỉ giúp chúng ta vực dậy công ty, mà còn xây dựng công ty thành một khối đoàn kết vững chắc. Tôi đã chuẩn bị một lá đơn xin từ chức. Nhưng trước khi trình lên hội đồng quản trị, tôi muốn quý vị dành cho tôi một cơ hội. Nếu quý vị còn tin tưởng để tôi tiếp tục đứng ở cương vị một người lãnh đạo, tôi xin trịnh trọng hứa rằng tôi sẽ không bao giờ lặp lại những sai lầm trong công tác quản lý như thời gian qua.

Khi giám đốc Roberts kết thúc Một Phút Xin lỗi, những nếp nhăn trên gương mặt mọi người như giãn ra, như thể ai nấy vừa trút được một gánh nặng. Bầu không khí bất hợp tác, thậm chí là đối nghịch, bao trùm khắp phòng hôm thứ Sáu tuần trước nhanh chóng tan biến.

Roberts bảo Matt chuyển cho các thành viên trong cuộc họp những tập hồ sơ trong đó có bản kế hoạch khôi phục lại công ty. Khi tài liệu được phát xong, Roberts bắt đầu trình bày một cách

chi tiết phương án triển khai bản kế hoạch đó sao cho hiệu quả nhất. Khi ông ngừng lời, cả gian phòng chìm trong im lặng. Sau đó, ngài chủ tịch hội đồng quản trị yêu cầu Roberts và Matt rời phòng họp trong chốc lát để ông và các thành viên khác hội ý.

Giám đốc Roberts và Matt thả từng bước chậm rãi trên hành lang dài. Matt lên tiếng trước:

- Dù kết quả hôm nay có như thế nào thì giám đốc cũng đã hành động đúng.

- Tôi rất trân trọng tình cảm của cậu dành cho tôi, Matt ạ. Hy vọng rằng tôi sẽ có cơ hội để chứng minh sự hối cải của mình bằng hành động, thay vì chỉ bằng lời nói.

Ba mươi phút sau, cả hai người được mời quay lại phòng họp. Chủ tịch hội đồng quản trị phát biểu:

- Tôi xin thay mặt cho tất cả các thành viên hội đồng quản trị có mặt ở đây nêu lên vài ý kiến. Chúng tôi rất ấn tượng trước bài phát biểu của anh hôm nay. Chúng tôi đánh giá cao lời xin lỗi của anh và chúng tôi chấp nhận lời xin lỗi đó. Nếu anh thực hiện đúng theo những gì anh đã nói, thì chúng tôi nhất trí ủng hộ bản kế hoạch tái thiết công ty rất ấn tượng và mới mẻ mà anh vừa trình bày.

Chủ tịch hội đồng quản trị nói rồi quay sang hỏi giám đốc Roberts:

- Anh còn muốn bổ sung điều gì nữa không?

- Tôi vẫn còn một vài lời muốn nói. - Roberts đáp.

Giám đốc im lặng trong một vài giây, hướng nhìn về phía các thành viên trong hội đồng, rồi nói:

- Tôi dự định sẽ làm việc không lương cho đến khi công ty thoát khỏi tình trạng trì trệ hiện nay.

Cả hội đồng không khỏi kinh ngạc khi nghe Roberts nói thế.

- Hơn nữa, - Roberts tiếp tục, - theo như hợp đồng lao động, tôi được nhận một khoản bồi thường khá lớn trong trường hợp chấm dứt hợp đồng trước thời hạn, nhưng hôm nay tôi cũng xin khước từ đặc quyền đó. Tiền lương và những lợi ích mà tôi được hưởng phải dựa trên niềm tin mà mọi người đã gửi gắm nơi tôi. Tôi đã từng được mọi người ở đây tin tưởng và giờ tôi rất mong lại được

tin tưởng như thế một lần nữa. Tôi muốn trở về là tôi của ngày trước - một người xứng đáng với niềm tin tuyệt đối và sự kính trọng của quý vị. Tôi muốn được mọi người yêu mến, tin tưởng và trân trọng như ngày nào. Và tôi chỉ nhận lại đầy đủ quyền lợi của mình khi đã trở về là chính con người tôi trước đây.

Cả phòng họp lại chìm vào không khí im lặng. Và rồi, không ai bảo ai, tất cả đồng loạt đứng dậy vỗ tay hoan nghênh Roberts. Ông nhìn về phía Matt và ánh mắt của mọi người cũng đổ dồn về phía chàng trai trẻ. Roberts nói:

- Tôi muốn nói lời cảm ơn người trợ lý đặc biệt của tôi, Matt Hawkins. Cậu ấy đã thực hiện một hành trình kỳ diệu để tìm ra lời giải cho bài toán hóc búa này. Chính cậu ấy đã giúp đỡ tôi vượt qua đoạn đường gian nan này.

Matt mỉm cười nhìn mọi người. Anh nhớ lại kỳ nghỉ cuối tuần vừa qua, khoảng thời gian vui vẻ và thật sự hữu ích với anh. Matt ngước mắt lên trời, thầm nghĩ:*"Cha à! Con cảm ơn cha đã để lại cho con một người bạn thật tuyệt vời".*

Ngay trong khoảnh khắc đó, Matt chợt hiểu ra điều bác Jack nói với anh trước khi anh rời khỏi nhà bác.

Cách tốt nhất để bày tỏ lòng biết ơn của cháu đối với bác là hãy áp dụng một phút xin lỗi vào thực tế cuộc sống, mỗi khi cháu phạm sai lầm. Và hãy chia sẻ bí quyết này với những người xung quanh.

LỜI KẾT

Ngay chiều hôm đó, Matt gửi một bức thư điện tử đến bác Jack để cảm ơn sự giúp đỡ lớn lao cùng tình cảm tốt đẹp mà cả nhà bác đã dành cho anh trong những ngày nghỉ vừa qua. Cuối thư, Matt viết: *"Cháu đính kèm theo đây bản ghi chú những điều cháu đã đúc kết trong kỳ nghỉ cuối tuần vừa rồi. Cháu hy vọng là chúng sẽ có ích cho việc giảng dạy của bác. Cháu cảm ơn bác rất nhiều. Với cháu, bác là một người tuyệt vời. Cầu chúc những điều tốt đẹp nhất sẽ đến với bác và gia đình".*

Một Phút Xin lỗi bắt đầu bằng việc trung thực trả lời những câu hỏi sau:

• Sai lầm thật sự của tôi là gì?

• Tôi đóng vai trò gì trong việc gây ra rắc rối đó?

• Tôi đã thật sự thấu hiểu mọi việc chưa?

• Tại sao tôi lại hành động như vậy?

• Phải chăng hành động của tôi xuất phát từ sự sợ hãi?

• Tôi đã suy nghĩ gì khi hành động như vậy?

• Đây có phải là lần đầu tôi phạm lỗi không?

• Hay hành động sai trái của tôi đã trở thành thói quen?

• Phải chăng tôi đã đánh mất niềm tin mà mọi người từng gửi gắm nơi tôi?

• Những người khác có bị ảnh hưởng từ hành động sai trái của tôi không?

• Đâu là bản chất sâu xa nhất của con người tôi mà tôi không dám đối

diện?

• Làm thế nào để chứng minh với mọi người rằng tôi sẽ không lặp lại sai lầm đó nữa?

Và sau đó, hãy trung thực với chính mình:

• Tôi là người thành thật và tôi dám thừa nhận sai lầm của mình.

• Tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm về những hành động sai trái của mình.

• Tôi sẽ xin lỗi ngay khi có thể, bất kể sẽ phải gánh chịu hậu quả như thế nào.

• Trình bày với người/những người đã vì tôi mà bị tổn thương.

• Bày tỏ thái độ ăn năn và cảm giác hối hận của tôi về lỗi lầm mình đã gây ra.

Cuối cùng, kết thúc bằng sự chính trực:

• Tôi hiểu rằng việc làm của tôi trái ngược với mẫu người mà tôi đang cố trở thành.

• Bản chất con người tôi không giống như cách cư xử nhất thời mà tôi đã thể hiện.

• Tôi tha thứ cho lỗi lầm của mình.

• Tôi sẽ cố gắng đền bù tất cả những thiệt hại mà tôi đã gây ra.

• Tôi chứng minh với mọi người rằng tôi đã sửa chữa lỗi lầm thông qua việc thay đổi hành vi cư xử của mình.